



Opdrachtgever

UWV



Opdrachtnemer

UM / Lineke van Hal, Agnes Meershoek,

Angelique de Rijk, Catelijne Joling &

Frans Nijhuis

Onderzoek

Einddatum – 15 oktober 2009

Categorie

Werkwijze en dienstverlening

Een rol om op te bouwen? Zelfbeeld, levensstrategieën en re- integratietrajecten van langdurigarbeidsongeschikten

Conclusie

Alhoewel veel tijd en moeite geïnvesteerd worden in re-integratieondersteuning van mensen met een beperking om hun arbeidsparticipatie te vergroten, is er opvallend weinig inzicht in het functioneren en de effectiviteit van deze ondersteuning. Dit onderzoek richt zich op de arbeidsre-integratie van mensen met een WAO-verleden van minimaal vijf jaar, die in het kader van de veranderde arbeidsongeschiktheidswetgeving herbeoordeeld zijn. Deze groep is enerzijds een gevarieerde groep en anderzijds kan een substantieel deel van deze mensen aangemerkt worden als 'moeilijk bemiddelbaar'. Door deze selectie krijgen we enerzijds zicht in de brede variatie van re-integratie-ervaringen en anderzijds inzicht in de vraag of de re-integratiemarkt de toets kan doorstaan dat de mensen die het meest hulpbehoeftig zijn ook daadwerkelijk het meest ondersteund worden. Doel van dit onderzoek is inzicht te krijgen in (1) de kenmerken, perspectieven, wensen en behoeften van deze groep, (2) de inhoud van de re-integratietrajecten en de ervaringen en beleving van cliënten daarmee en (3) de betekenis van (1) en (2) voor de sociale participatie en werkhervatting. Met dit inzicht kunnen re-integratietrajecten beter afgestemd worden op de (verschillende) behoeften van de doelgroep en kan de effectiviteit ervan verbeterd worden. Het onderzoek naar deze 're-integreerders' valt uiteen in drie delen:

Op de eerste plaats is een longitudinale survey uitgevoerd, waarin een relatief grote en representatieve groep cliënten (tussen 242 en 202 mensen) gedurende een jaar is gevolgd. Op vijf momenten is bij deze groep een telefonische vragenlijst afgenomen waarin gevraagd werd naar werkkenmerken, gezondheid, sociale participatie, re-integratiedoelen en re-integratieactiviteiten. Deze gegevens zijn voornamelijk in beschrijvende zin geanalyseerd (zie hoofdstuk 2 voor een nadere toelichting op de methode van de survey en bijlage 4 voor een preciezere toelichting op de gebruikte statistische analysetechnieken).

Het tweede, en hoofddeel van het onderzoek bestaat uit een analyse van levensverhalen verteld door een gedeelte van de respondenten (tussen 45 en 35

mensen) uit het surveyonderzoek. Deze respondenten hebben we, verspreid over drie momenten, gevraagd hun levensverhaal te vertellen om zo het perspectief op hun eigen leven in kaart te brengen. We hebben gekozen voor de levensverhalenbenadering, omdat deze zicht geeft op het zelfbeeld dat mensen definiëren. Het gaat hierbij om de wijze waarop ze in relatie tot hun omgeving een identiteit vormen. Daarnaast geven levensverhalen zicht op de al dan niet bewust gekozen levensstrategieën van mensen, oftewel de manier waarop zij moeilijke momenten en ingrijpende gebeurtenissen het hoofd bieden en een plaats in hun leven geven. In de analyse van de verhalen zijn we nagegaan hoe dit zelfbeeld en deze levensstrategieën samenhangen met de wijze waarop cliënten vertellen over het arbeidsongeschikt worden, hun leven ten tijde van de WAO-uitkering, de herbeoordeling en hun ervaringen met re-integratie (zie hoofdstuk 4 voor nadere toelichting op de methoden van het levensverhalenonderzoek). In een klein aanvullend onderzoek hebben we een verbinding gelegd tussen de survey en het levensverhalenonderzoek en zijn we nagegaan hoe de door respondenten verwoorde omgang met ingrijpende levensgebeurtenissen zich verhoudt tot de uitkomsten van een bij dezelfde groep afgenomen copinglijst (zie hoofdstuk 8). In het derde deel van het onderzoek komen professionals aan het woord. We hebben negen arbeidsdeskundigen werkzaam bij het UWV geïnterviewd en veertien reïntegratieprofessionals bij grote en kleine private re-integratiebureaus. Deze interviews hadden tot doel inzicht te krijgen in de wijze waarop deze professionals hun werk in de praktijk vormgeven. Daarbij ging het in het bijzonder om de wijze waarop zij inschatten welke re-integratieondersteuning cliënten nodig hebben en welke problemen ze daarbij ervaren. De resultaten van deze gesprekken zijn vergeleken met die van cliënten om zicht te krijgen op mogelijke fricties tussen behoeften en aanbod. Daarnaast is deze informatie van belang om reële aanbevelingen te kunnen doen ter verbetering van de afstemming van het re-integratieaanbod op behoeften van cliënten (zie hoofdstuk 9 voor nadere toelichting op de methoden van dit deel van het onderzoek).

Bron: Rapport

[Link naar bestand](#)

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/dx65nag2>

EEN ROL OM OP TE BOUWEN?

Zelfbeeld, levensstrategieën en
re-integratietrajecten van langdurig
arbeidsongeschikten

Lineke van Hal, Agnes Meershoek, Angelique de Rijk,
Catelijne Joling & Frans Nijhuis

Colofon

Uitgave

Universiteit Maastricht

Faculty of Health, Medicine and Life Sciences

CAPHRI

Vakgroep Sociale Geneeskunde

Vakgroep Metamedica

Druk

OCÉ, Maastricht

Onderzoeksrapport

2009

Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Samenvatting	9
1. Inleiding	21
1.1 Uitgangspunten: het perspectief van langdurig arbeidsongeschikten verkend	22
1.2 Opzet studie: longitudinale survey en levensverhalen	23
1.3 Doel van het onderzoek	24
1.3.1 Onderzoeksvragen	24
1.4 Leeswijzer	24

Deel 1 Kenmerken van langdurig arbeidsongeschikten in termen van werk, gezondheid en re-integratie

2. Methode longitudinale survey	26
2.1 Procedure	26
2.1.1 Meetmomenten	26
2.1.2 Afname vragenlijsten	26
2.1.3 Benadering respondenten	26
2.1.4 Reacties op de uitnodigingsbrief	27
2.2 Steekproef	27
2.2.1 Selectie respondenten	27
2.2.2 Kenmerken populatie en steekproef	28
2.2.3 Representativiteit steekproef	28
2.2.4 Non-respons	29
2.3 Meetinstrumenten	29
2.4 Analyse	30
3. Wie zijn de langdurig arbeidsongeschikten en hoe verlopen hun re-integratietrajecten? Resultaten van de longitudinale survey	31
3.1 Werksituatie vóór intreden WAO	31
3.1.1 Duur, aantal banen en sector	31
3.1.2 Soort contract en omvang arbeidscontract	31
3.1.3 Gemiddelde respondent met betrekking tot werksituatie voor WAO	33
3.2 Privésituatie: woonvorm, inkomensbronnen en vrijwilligerswerk	33
3.2.1 Woonsituatie en inkomensbronnen	33
3.2.2 Vrijwilligerswerk	33
3.2.3 Gemiddelde respondent met betrekking tot privésituatie	33
3.3 Situatie rondom WAO en herbeoordeling	34
3.3.1 Gezondheidsklachten en WAO-duur	34
3.3.2 Herbeoordeling	35
3.3.3 Gemiddelde respondent met betrekking tot WAO en herbeoordeling	36
3.4 Kenmerken re-integratietraject	37
3.5 Relatie tussen re-integratieactiviteiten en werkhervatting	41
3.6 Gezondheidssituatie gedurende het onderzoek	46

3.7	Sociale participatie, frequentie succesvolle sollicitatie, beleving van re-integratiebegeleiding en motivatie ten aanzien van werkhervatting	47
3.8	Werkhervatting	47
3.9	Werkhervatting in relatie tot gezondheid en type re-integratietraject	48
3.10	Conclusie	49
3.11	Vooruitblik	51

Deel 2 Zelfbeeld, levenstrategieën en re-integratiebehoeften

4.	Opzet levensverhalenonderzoek	53
4.1	Inleiding	53
4.2	Methode	54
	4.2.1 <i>Selectie van respondenten</i>	54
	4.2.2 <i>Interviews</i>	55
4.3	Analyse	56
5.	Organisators, figuranten en zoekers: Over de wijze waarop mensen over zichzelf praten	58
5.1	Organisators en figuranten	59
	5.1.1 <i>Zelf in het centrum van je verhaal: de organisator</i>	59
	5.1.2 <i>Opereren in de marge van je verhaal: figuranten</i>	60
5.2	Centrale en marginale rollen	63
5.3	Kijken naar de toekomst	64
5.4	Zelfbeelden en re-integratie	65
	5.4.1 <i>Zelfbeeld als fundament</i>	65
	5.4.2 <i>Geen rol om op te bouwen</i>	67
	5.4.3 <i>Zoeken naar je zelfbeeld</i>	69
5.5	Conclusie	70
6.	Ingrijpende levensgebeurtenissen: Opperuimd, mijlpaal, ballast of anekdote?	71
6.1	Opperuimde en mijlpaal verhalen: levensgebeurtenissen in een nieuw perspectief	72
	6.1.1 <i>De organisator stapt uit de schaduw van het verleden</i>	73
	6.1.2 <i>Leren kost tijd</i>	76
6.2	Repeterende en drempelverhalen: de ballast van een levensgebeurtenis	77
	6.2.1 <i>In beslag genomen door het verleden</i>	78
	6.2.2 <i>Leren beklijft niet</i>	80
6.3	Onthechte verhalen: ingrijpende levensgebeurtenissen als anekdotes	80
6.4	Herbeoordeling en re-integratie als ingrijpende levensgebeurtenis	82
	6.4.1 <i>Organisators maken de herbeoordeling hanteerbaar</i>	83
	6.4.2 <i>Hanteerbaar maken kost tijd</i>	85
	6.4.3 <i>Voor figuranten zijn herbeoordeling en re-integratie vooral ballast</i>	86
6.5	Conclusie	88
7.	Re-integratiebehoeften vanuit cliëntperspectief	89
7.1	Organisators bezig met re-integreren	90

7.1.1	<i>Behoeftte aan een werkbemiddelaar</i>	91
7.1.2	<i>Behoeftte aan een klankbord</i>	94
7.2	Zoekers bezig met re-integreren	96
7.2.1	<i>Behoeftte aan een levenscoach</i>	97
7.3	Figuranten bezig met re-integreren	101
7.3.1	<i>Behoeftte aan een regisseur</i>	101
7.4	Conclusie	103

Intermezzo

8.	Omgaan met ingrijpende levensgebeurtenissen in relatie tot copingstijl volgens de UCL	106
8.1	Methode vragenlijstonderzoek naar coping	106
8.1.1	<i>Respons</i>	106
8.1.2	<i>Meetinstrument</i>	107
8.1.3	<i>Analyse</i>	107
8.2	Resultaten	108
8.3	Conclusie	108

Deel 3 Arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals over het inschatten van re-integratiebehoeften

9.	Opzet onderzoek arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals	111
9.1	Methoden	111
9.1.1	<i>Respondenten</i>	111
9.1.2	<i>Analyse</i>	112
10.	De arbeidsdeskundige: puzzelen met het persoonlijke aspect binnen de eisen van de wet	113
10.1	Aandacht voor psychologische en sociale aspecten	113
10.1.1	<i>Een beeld vormen</i>	113
10.1.2	<i>Arbeidsdeskundige: aandacht voor de persoon</i>	117
10.1.3	<i>Informatie en een maatkostuum bieden</i>	119
10.2	Vertaling naar re-integratie advies	122
10.2.1	<i>Aanknopingspunten zoeken</i>	122
10.2.2	<i>Wat is een reëel advies?</i>	123
10.2.3	<i>IRO versus regulier re-integratieaanbod</i>	125
10.2.4	<i>Ruimte van de wet opzoeken</i>	128
10.3	Arbeidsdeskundige heeft maar beperkte rol bij re-integratie	130
10.3.1	<i>Weinig contact met de cliënt</i>	130
10.3.2	<i>Weinig contact met werkgevers</i>	131
10.3.3	<i>Weinig contact met re-integratiebedrijven</i>	131
10.4	Conclusie	131
11.	Cliënten in beweging krijgen: de rol van vertrouwen in re-integratiebegeleiding	133
11.1	Het eerste gesprek en het opstellen van een re-integratieplan	133
11.1.1	<i>Eerste gesprek als intake</i>	134
11.1.2	<i>Eerste gesprek: vertrouwen winnen</i>	136
11.2	Rol van de re-integratievisie en terugkoppeling naar het UWV	139

11.3	Re-integratie een brug te ver?	141
	11.3.1 <i>Wie doet de hulpverlening?</i>	143
	11.3.2 <i>Zelf hulpverleners of terugmelden?</i>	146
11.4	Het re-integratietraject	146
	11.4.1 <i>Cliënten in beweging krijgen</i>	147
	11.4.2 <i>Irreële arbeidsperspectieven</i>	153
	11.4.3 <i>Een plek veroveren op de arbeidsmarkt?</i>	155
11.5	Conclusie	160
12.	Conclusie	162
12.1	Wie zijn zij?	162
	12.1.1 <i>Organisators, figuranten en zoekers</i>	162
	12.1.2 <i>Rol van werk in het leven van de respondenten</i>	164
	12.1.3 <i>Het privéleven</i>	165
	12.1.4 <i>Beleving van gezondheidsproblemen</i>	167
	12.1.5 <i>Ervaring met de herbeoordeling</i>	168
12.2	Hoe verloopt hun re-integratie?	168
	12.2.1 <i>Re-integratie: aanbod en behoefte</i>	168
	12.2.2 <i>Afstemming tussen behoefte en re-integratiebegeleiding</i>	169
	12.2.3 <i>Werkhervatting</i>	171
13.	Discussie	174
13.1	Methodologische discussie	174
	13.1.1 <i>Onderzoeksgroep</i>	174
	13.1.2 <i>Vragenlijsten</i>	174
	13.1.3 <i>Gender en etniciteit buiten beschouwing gelaten</i>	175
	13.1.4 <i>Rol van gezondheidsproblemen</i>	175
	13.1.5 <i>Design</i>	175
	13.1.6 <i>Mixed methods</i>	176
13.2	Inhoudelijke discussie	177
	13.2.1 <i>Een rol om op te bouwen?</i>	177
13.3	Aanbevelingen	180
	Referenties	182
Bijlage 1	Representativiteit onderzoeksgroep longitudinale survey	185
Bijlage 2	Beschrijving meetinstrumenten	186
Bijlage 3	Non-respons longitudinale survey	192
Bijlage 4	Repeated Measure analyses en Cox Regression analyse	193
Bijlage 5	Vergelijking onderzoeksgroep levensverhalenonderzoek met onderzoekspopulatie en longitudinale surveygroep	199

Voorwoord

In relatie tot arbeidsre-integratie wordt veel gesproken over vraaggerichte en cliëntgerichte benaderingen. Er bestaan allerlei ideeën over hoe deze gerealiseerd zou moeten worden. Toch weten we weinig over de cliënt en is er nauwelijks onderzoek waarin het verhaal van de cliënt centraal staat. Met het onderzoek dat nu voor u ligt hebben we geprobeerd deze kenniskloof te dichten. Dit onderzoek is innovatief geweest in zijn benadering van de re-integratiepraktijk. Nooit eerder zijn zoveel verhalen van arbeidsongeschikten systematisch geanalyseerd. Door de gekozen benadering stond het perspectief van de verteller centraal en niet dat van de onderzoeker.

Dit onderzoek is niet alleen innovatief om inhoudelijke redenen, maar ook methodologisch. Vanaf het begin is ervoor gekozen de onderzoeksvragen met kwantitatieve en kwalitatieve methoden te onderzoeken, een *mixed method* benadering dus. Hoewel er in toenemende mate een pleidooi gevoerd wordt tegen de methodestrijd en voor het combineren van methoden, is dat laatste ingewikkelder gebleken dan het op het eerste gezicht lijkt. Achter dit rapport ligt een zoektocht naar manieren om de uitkomsten uit beide methoden met elkaar te verbinden. We hebben onderweg, mede omdat de beide onderzoeksbenaderingen in dit onderzoek nogal los van elkaar kwamen te staan, een kleine studie toegevoegd (naar het omgaan met ingrijpende levensgebeurtenissen) waarin beide ‘meetmethoden’ in een onderzoek met elkaar zijn vergeleken. Om de resultaten die gevonden zijn met verschillende methoden op een zinvolle manier met elkaar te vergelijken, zijn meer voorbeelden nodig. Wat dat betreft staan we nog maar in de kinderschoenen.

Het onderzoek is methodologisch ook innovatief omdat we de deelnemers op meerdere momenten gedurende een jaar hebben bevroegd, niet alleen voor het kwantitatieve onderzoeksdeel maar ook voor het kwalitatieve onderzoeksdeel. Tenslotte hebben we geprobeerd om de verbinding met de re-integratiepraktijk te versterken door de verhalen van de cliënten aan te vullen met die van arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals. Zo ontstaat een beeld van de behoeften maar ook van de mogelijkheden in de huidige re-integratiepraktijk.

Onze werkwijze heeft zeer veel nieuwe inzichten opgeleverd die in dit voorwoord nooit op een manier verwoord kunnen worden die recht doet aan de rijkheid van dit onderzoek. Daarvoor verwijs ik naar de samenvatting, het conclusie- en discussiehoofdstuk en de daartussen liggende hoofdstukken.

We zijn alle respondenten dankbaar voor hun bijdragen. Zij vertelden hun verhaal op meerdere momenten gedurende een voor hen, naar uit dit onderzoek blijkt, vaak ingrijpende levensperiode. Zij hebben niet alleen verteld over hun ervaringen met re-integratie maar ook over hun verleden en over de ingrijpende gebeurtenissen en teleurstellingen in hun leven. We hopen dat we met (de resultaten van) dit onderzoek recht doen aan het in ons gestelde vertrouwen dat daarvoor nodig was.

Daarnaast is een grote groep herbeoordeelden bereid geweest om in vijf gestructureerde telefonische interviews verslag te doen van de stand van zaken met betrekking tot werk, hun re-integratietraject en hun gezondheid. Die interviews zijn uitgevoerd door enquêtrices van het MEMIC (Centrum voor data en informatiemanagement). Zij hebben dit op een uitermate zorgvuldige wijze gedaan. We hebben de samenwerking met Anita Legtenberg, projectbegeleider en adviseur en Marlène Ronner, die de enquêtrices begeleidde, bijzonder gewaardeerd.

Een groot aantal arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals heeft ons in staat gesteld om het cliëntenperspectief aan te vullen met het professionele perspectief. De

bereidheid om met de interviews mee te werken was groot en ook deze ‘respondenten’ willen we bij dezen bedanken voor hun medewerking.

We danken het UWV voor de financiering van het onderzoek. We danken Arko Oderwald (VU), Henny Mulders (UWV), Pie van Weersch (Stichting de Pijler), Margo Peeters, Hanneke Engels en Catrien Funke (Welder Groep) en Ute Bültman (UMCG), die gezamenlijk de begeleidingscommissie vormden, voor de moeite om onze conceptstukken zorgvuldig te lezen en voor het kritische, maar constructieve commentaar.

Lineke van Hal heeft de dataverzameling, het grootste deel van de analyses en van het schrijfwerk uitgevoerd. Gezien het innovatieve karakter en de grote diversiteit aan methoden, heeft zij als pas afgestudeerde antropologe bewonderenswaardig werk verricht. Guy Bendermacher heeft als master student Work & Health de interviews met de arbeidsdeskundigen gehouden. Agnes Meershoek heeft met name het kwalitatieve deel begeleid, ondergetekende het kwantitatieve deel. Bovendien hebben wij de analyse van de arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals uitgevoerd. Catelijne Joling (TNO Kwaliteit van Leven) heeft aan de wieg gestaan van dit onderzoeksvoorstel en veel bijgedragen aan de onderzoeksmethodologie. Frans Nijhuis zorgde ervoor dat de rode draad zichtbaar bleef en bewaakte de relatie met de re-integratiepraktijk.

We hopen dat de resultaten het UWV en de re-integratiebedrijven zullen inspireren om met een nieuwe blik de begeleiding van langdurig arbeidsongeschikten ter hand te nemen.

Maastricht, 17 april 2009

Angelique de Rijk
Projectleider

Samenvatting

Dit onderzoek heeft tot doel om meer inzicht te bieden in het re-integratieproces van langdurig arbeidsongeschikten. Alhoewel veel tijd en moeite geïnvesteerd worden in re-integratieondersteuning van mensen met een beperking om hun arbeidsparticipatie te vergroten, is er opvallend weinig inzicht in het functioneren en de effectiviteit van deze ondersteuning. Dit onderzoek richt zich op de arbeidsre-integratie van mensen met een WAO-verleden van minimaal vijf jaar, die in het kader van de veranderde arbeidsongeschiktheidswetgeving herbeoordeeld zijn. We hebben voor deze groep gekozen, omdat het enerzijds een gevarieerde groep is en anderzijds een substantieel deel van deze mensen aangemerkt kan worden als ‘moeilijk bemiddelbaar’. Door deze selectie krijgen we enerzijds zicht in de brede variatie van re-integratie-ervaringen en anderzijds inzicht in de vraag of de re-integratiemarkt de toets kan doorstaan dat de mensen die het meest hulpbehoefstig zijn ook daadwerkelijk het meest ondersteund worden. Met dit onderzoek beogen we inzicht te krijgen in (1) de kenmerken, perspectieven, wensen en behoeften van deze groep, (2) de inhoud van de re-integratietrajecten en de ervaringen en beleving van cliënten daarmee en (3) de betekenis van (1) en (2) voor de sociale participatie en werkhervatting. Met dit inzicht kunnen re-integratietrajecten beter afgestemd worden op de (verschillende) behoeften van de doelgroep en kan de effectiviteit ervan verbeterd worden.

Het onderzoek naar deze ‘re-integreerders’ valt uiteen in drie delen. Op de eerste plaats hebben we een longitudinale survey uitgevoerd, waarin we een relatief grote en representatieve groep cliënten (tussen 242 en 202 mensen) gedurende een jaar volgden. Op vijf momenten is bij deze groep een telefonische vragenlijst afgenomen waarin gevraagd werd naar werkkenmerken, gezondheid, sociale participatie, re-integratiedoelen en re-integratieactiviteiten. Deze gegevens zijn voornamelijk in beschrijvende zin geanalyseerd (zie hoofdstuk 2 voor een nadere toelichting op de methode van de survey en bijlage 4 voor een preciezere toelichting op de gebruikte statistische analysetechnieken).

Het tweede, en hoofddeel van het onderzoek bestaat uit een analyse van levensverhalen verteld door een gedeelte van de respondenten (tussen 45 en 35 mensen) uit het surveyonderzoek. Deze respondenten hebben we, verspreid over drie momenten, gevraagd hun levensverhaal te vertellen om zo het perspectief op hun eigen leven in kaart te brengen. We hebben gekozen voor de levensverhalenbenadering, omdat deze zicht geeft op het zelfbeeld dat mensen definiëren. Het gaat hierbij om de wijze waarop ze in relatie tot hun omgeving een identiteit vormen. Daarnaast geven levensverhalen zicht op de al dan niet bewust gekozen levenstrategieën van mensen, oftewel de manier waarop zij moeilijke momenten en ingrijpende gebeurtenissen het hoofd bieden en een plaats in hun leven geven. In de analyse van de verhalen zijn we nagegaan hoe dit zelfbeeld en deze levenstrategieën samenhangen met de wijze waarop cliënten vertellen over het arbeidsongeschikt worden, hun leven ten tijde van de WAO-uitkering, de herbeoordeling en hun ervaringen met re-integratie (zie hoofdstuk 4 voor nadere toelichting op de methoden van het levensverhalenonderzoek).

In een klein aanvullend onderzoek hebben we een verbinding gelegd tussen de survey en het levensverhalenonderzoek en zijn we nagegaan hoe de door respondenten verwoorde omgang met ingrijpende levensgebeurtenissen zich verhoudt tot de uitkomsten van een bij dezelfde groep afgenomen copinglijst (zie hoofdstuk 8).

In het derde deel van het onderzoek komen professionals aan het woord. We hebben negen arbeidsdeskundigen werkzaam bij het UWV geïnterviewd en veertien re-integratieprofessionals bij grote en kleine private re-integratiebureaus. Deze interviews hadden tot doel inzicht te krijgen in de wijze waarop deze professionals hun werk in de praktijk vormgeven. Daarbij ging het in het bijzonder om de wijze waarop zij inschatten

welke re-integratieondersteuning cliënten nodig hebben en welke problemen ze daarbij ervaren. De resultaten van deze gesprekken zijn vergeleken met die van cliënten om zicht te krijgen op mogelijke fricties tussen behoeften en aanbod. Daarnaast is deze informatie van belang om reële aanbevelingen te kunnen doen ter verbetering van de afstemming van het re-integratieaanbod op behoeften van cliënten (zie hoofdstuk 9 voor nadere toelichting op de methoden van dit deel van het onderzoek).

Levensverhalenonderzoek: organisators, figuranten en zoekers

De kern van de resultaten van ons onderzoek vormen de bevindingen uit het levensverhalenonderzoek. De resultaten van dit onderzoeksdeel (zie hoofdstuk 5, 6, 7) laten zien dat het zelfbeeld en de levensstrategieën die mensen in hun levensverhaal neerzetten relevant zijn voor de wijze waarop zij omgaan met het arbeidsongeschikt zijn, de mate waarin zij aangeven met de uitkomst van de herbeoordeling uit de voeten te kunnen en de behoefte die ze hebben aan soort en mate van ondersteuning in het re-integratietraject.

Het zelfbeeld dat mensen definiëren komt tot uitdrukking in zowel de wijze waarop zij zich positioneren in hun verhaal als in het type rollen dat ze in het leven zeggen te vervullen. In de patronen die we in de levensverhalen hebben geïdentificeerd, herkennen we op basis van dit zelfbeeld enerzijds *organisators* en anderzijds *figuranten*. Hierbij moet worden aangetekend dat de wijze van vertellen, en dus het zelfbeeld en de levensstrategieën, in de loop van de tijd kan veranderen. Bovendien herkennen we in het spectrum van verhalen een tussencategorie van zogenaamde *zoekers*.

Met de term *organisators* verwijzen we naar mensen die verhalen vertellen waarin zichzelf een centrale rol vervullen en die de nadruk leggen op hoe ze zelf hun leven organiseren. De rollen waarmee ze zich identificeren verschillen en kunnen zowel werk- als privé gerelateerd zijn, maar dragen bij aan een positief centraal zelfbeeld. Organisators positioneren zich als mensen met mogelijkheden. Een deel doet dat door zich te contrasteren met anderen uit hun omgeving, waar zij zich in positieve zin van onderscheiden. Andere organisators benadrukken juist dat ze niet anders zijn dan anderen en onderstrepen dat ze op dezelfde manier als ieder ander omgaan met moeilijkheden en tegenslagen. De mensen die wij geïdentificeerd hebben als *figuranten* daarentegen, vertellen verhalen waarin de situaties waarin zij verzeild raken centraal staan. De verhalen gaan over gebeurtenissen die niet goed zijn verlopen en waar ze geen grip op lijken te hebben. Ze figureren als het ware in hun eigen verhaal en identificeren zich met marginale rollen. Ze leggen meer nadruk op negatieve aspecten van hun leven en definiëren geen centraal zelfbeeld. Ook verwoorden ze vaak dat ze moeilijk aansluiting vinden met de buitenwereld en nogal geïsoleerd leven. Soms geven deze cliënten aan niet bij machte te zijn om sociale contacten te onderhouden; in andere gevallen voelen ze zich vooral onbegrepen door anderen. De verhalen van de zogenaamde *zoekers*, lijken op verhalen van de figuranten. Tegelijkertijd verwoorden zij echter een aanzet tot het ontwikkelen van meer organiserende rollen en laten daarmee een zoektocht zien richting een centraler zelfbeeld.

Het zelfbeeld dat vertellers weergeven, blijkt betekenisvol voor hun re-integratie. Organisators, vertellers die dus een centraal zelfbeeld formuleren, *gebruiken* dit zelfbeeld bij het vormgeven van hun re-integratietraject. Vanuit dit centrale zelfbeeld geven zij zichzelf organiserende rollen en zetten zij hun eigen handelen centraal. Zij stappen hun re-integratietraject in vanuit de overtuiging dat zij grip op hun leven hebben. Hun verhaal vormt een solide basis van waaruit ze richting kunnen geven aan hun re-integratie. Wanneer vertellers hun zelfbeeld gebouwd hebben rondom rollen die moeilijk met betaald werk zijn te combineren, kan een centraal zelfbeeld arbeidsre-integratie in de weg staan. Hetzelfde geldt voor vertellers die meerdere rollen in hun levensverhaal definiëren. Soms vergemakkelijkt dat re-integratie, omdat vertellers als het ware kunnen kiezen welke rol ze verder uitbouwen en zo

beschikken over verschillende opties. Maar het kan ook betekenen dat het leven van vertellers al zo ‘vol’ is, dat ze niet aan re-integratie toekomen.

Bij de figuranten ontbreken vaak handvatten om re-integratie aan te pakken. Sommige vertellers blijven gedurende hun re-integratietraject aan hun marginale rol vasthouden en kunnen vanuit deze positie niet met re-integratie uit te voeten. De zoekers vertellen echter dat ze met re-integratie hun zelfbeeld ontwikkelen en bezig zijn met het vormgeven van meer organiserende rollen. Vanuit deze organiserende rollen wordt vervolgens geprobeerd meer gestalte te geven aan een werkgericht zelfbeeld.

Omgaan met ingrijpende levensgebeurtenissen

Organisators, zoekers en figuranten verschillen niet alleen in de wijze waarop ze een zelfbeeld construeren in de verhalen. Ook de wijze waarop ze omgaan met ingrijpende levensgebeurtenissen verschilt. Organisators vertellen vooral over de wijze waarop ze ingrijpende levensgebeurtenissen hanteer maken vanuit hun eigen organiserende rol. Ze benoemen een leerproces waarin ze afstand nemen van de gebeurtenis en deze in een nieuw perspectief plaatsen. In een aantal gevallen, in de zogenaamde ‘opgeruimde verhalen’, doen ze dat door de gebeurtenis als het ware op te ruimen. In de loop van de tijd krijgt de levensgebeurtenis een andere impact, en geven vertellers aan deze ‘verwerkt’ te hebben. De gebeurtenis is dan achtergelaten en niet meer bepalend voor hun leven. In andere gevallen blijft de levensgebeurtenis als mijlpaal in het levensverhaal aanwezig, maar wordt die ontdaan van de negatieve lading. Ook hier verandert de impact van de levensgebeurtenis, maar vooral doordat de nadruk verschuift naar de wijze waarop de levensgebeurtenis overwonnen is. Daardoor komt de (veer)kracht van de verteller centraal te staan.

Figuranten lijken ook bij het vertellen over ingrijpende levensgebeurtenissen te figureren in een verhaal dat gedomineerd wordt door de gebeurtenis. Ze vertellen over deze gebeurtenissen als iets dat hen overkomt en waarop ze geen grip hebben. Ze nemen geen afstand van deze gebeurtenissen, waardoor deze hun verhaal blijven overschaduwden. Ze verwoorden in hun verhaal geen leerproces om zich anders tot deze gebeurtenissen te verhouden. De levensgebeurtenis blijft dan een ballast die ze met zich mee dragen. Nieuwe ingrijpende gebeurtenissen sluiten in het rijtje aan en verzwaren de ballast. De ervaring herhaalt zich en de verhalen krijgen daardoor een repeterend karakter (repeterende verhalen). In een enkel geval lijkt een soort vervreemding op te treden en vertellen figuranten een onthecht verhaal, waarin ze buiten de gebeurtenis lijken te staan. Deze figuranten verwoorden geen leerervaringen. Een deel van de figuranten, de zoekers, lijkt in beweging te zijn. Ze vertellen weliswaar over de ballast die de levensgebeurtenis in hun leven vormt, maar geven tegelijkertijd aan daar verandering in te willen brengen. In hun blik op de toekomst geven ze aan op een drempel te staan. In deze zogenaamde drempelverhalen formuleren ze de wens daar in de toekomst overheen te stappen en aan een nieuwe fase te beginnen. In tegenstelling tot de mijlpaalverhalen hebben deze vertellers echter moeite om te verwoorden hoe en waar die verandering in zit en hoe ze daarin zullen slagen. Ze formuleren een aanzet tot leerproces waarvan ze vooral hopen dat het door zal zetten.

De wijze waarop mensen vertellen over hoe ze met ingrijpende levensgebeurtenissen omgaan komt terug in de manier waarop ze spreken over het arbeidsongeschikt zijn en de herbeoordeling. Dat is natuurlijk niet zo verwonderlijk want ook dat zijn vaak ingrijpende levensgebeurtenissen. Zowel de organisators die opgeruimde verhalen vertellen als de organisators die mijlpaalverhalen vertellen, hebben vaak het arbeidsongeschikt worden en de herbeoordeling hanteerbaar gemaakt. Zij geven aan vanuit die situatie de ruimte te hebben om zich op re-integratie te richten. In een aantal gevallen echter zijn ze daar nog niet aan toegekomen, omdat het hanteerbaar maken tijd kost. Wel spreekt uit de verhalen het vertrouwen dat ze daar in de toekomst aan toe zullen komen. Deze vertellers geven namelijk

zelf aan nog onvoldoende afstand te hebben kunnen nemen en *op dit moment* nog door de gebeurtenissen in beslag te worden genomen.

Figuranten die repeterende verhalen vertellen, dragen (nog) zoveel ballast op hun schouders dat ze in hun verhalen verwoorden geen ruimte te hebben voor re-integratie. Hun verhaal zit hierdoor (tijdelijk) vast. Maar omdat hun verhaal ook door eerdere ingrijpende gebeurtenissen overschaduw wordt, spreekt er weinig vertrouwen uit, dat er in de toekomst wel ruimte zal komen voor re-integratie. Ook vertellers van onthechte verhalen laten in hun verhaal geen leerproces zien. Ingrijpende levensgebeurtenissen lijken hen niet echt te raken of buiten hen te staan. Op deze wijze vertellen zij ook over arbeidsongeschiktheid en re-integratie.

De zoekers laten in hun drempelverhalen zien dat ze nieuwe manieren zoeken om zich tot ingrijpende levensgebeurtenissen te verhouden. In deze verhalen laten zij een gefragmenteerd leerproces zien met betrekking tot ingrijpende levensgebeurtenissen. Ze zeggen er wel van te leren, maar lijken ook steeds terug te vallen en niet voort te bouwen op eerdere leerervaringen. De nieuwe manier om met een ingrijpende gebeurtenis om te gaan lijkt dan ook meer op een voornemen dan dat het ook echt georganiseerd wordt. Deze mensen gebruiken re-integratie wel om een centraler zelf beeld te ontwikkelen. Of ze daarin slagen en het hun re-integratie positief beïnvloedt, zal de toekomst moeten uitwijzen.

Zelfbeeld, levensstrategieën en re-integratiebehoeften

De manier waarop vertellers hun zelfbeeld en levensstrategieën verwoorden, zijn, zoals gezegd, relevant voor het soort en de hoeveelheid ondersteuning waaraan zij behoefte hebben tijdens de re-integratie. Onder de door ons geïdentificeerde organisators, komen vooral twee soorten re-integratiebehoeften voor: de behoefte aan een *werkbemiddelaar* en de behoefte aan een *klankbord*. Deze organisators ontlenen hun identiteit aan de centrale rollen die ze voor zichzelf benoemen. Als deze rol sterk werkgeoriënteerd is, formuleren ze de behoefte aan een werkbemiddelaar. Ze willen verder en geven aan zelf duidelijke ideeën te hebben over de koers van hun re-integratie. Ze uiten vooral de behoefte aan praktische ondersteuning, de rest organiseren ze zelf wel. Andere organisators hebben nog niet zo'n duidelijke werkgerichte rol voor ogen, maar hebben wel ideeën over hoe ze re-integratie vorm willen geven. Ze beschouwen hun re-integratie soms als leerproces. Deze organisators formuleren een behoefte aan een klankbord: iemand die hen helpt zaken op een rijtje te zetten en hen feedback geeft op ideeën. Re-integratiebehoeften kunnen verschuiven, en sommige organisators reflecteren achteraf ook op hun opstelling. Zo geven sommige vertellers wier re-integratiecoach vooral als werkbemiddelaar fungeerde achteraf aan dat wat meer aandacht voor andere zaken wellicht nuttig was geweest. Zij formuleren met andere woorden ook behoefte aan een klankbord. Organisators die beginnen met het zoeken naar een werkrol geven daarentegen aan in de loop van het proces wel voldoende te hebben 'geklankbord' en verwoorden vervolgens meer een behoefte aan een werkbemiddelaar.

Hoewel deze respondenten hun re-integratiebehoeften helder hebben, verloopt de afstemming met de re-integratiebegeleiding niet altijd vlekkeloos. Een deel deze respondenten geeft aan dat hun re-integratietraject hierop vastloopt. Voor sommige organisators lijkt het ontbreken van passende re-integratiebegeleiding echter geen belemmering te vormen bij het vinden van betaalde arbeid: zij geven aan dat ze vanuit hun eigen organiserende rollen weer aan het werk komen, ook wanneer begeleiding vanuit het re-integratiebedrijf ontbreekt. Bij deze mensen blijken hun eigen organiserende rollen doorslaggevend voor het slagen van re-integratie.

zoekers formuleren over het algemeen andere behoeften aan ondersteuning tijdens het re-integratieproces. Deze vertellers verwoorden een actief proces ten aanzien van de ontwikkeling van hun zelfbeeld. Ze worden nog in beslag genomen door ingrijpende

gebeurtenissen, maar willen wel verder. De behoeften die ze formuleren strekken dan ook meestal verder dan alleen ondersteuning bij het zoeken naar werk of het ontwikkelen van een werkgerichte rol. Ze hebben behoefte aan ondersteuning om een leerproces te doorgaan, dat betrekking heeft op meerdere domeinen van het leven. Ze zoeken met andere woorden een *levenscoach*. Sommige zoekers die een levenscoach treffen, verwoorden in hun verhaal ook tijdens de re-integratie meer grip op hun leven te hebben gekregen. Bij deze vertellers zien we dat hun ondersteuningsbehoeften in samenhang daarmee veranderen naar meer werkgericht. Re-integratiebegeleiders groeien daar volgens deze vertellers lang niet altijd in mee. Andere zoekers vertellen er samen met hun levenscoach achter te zijn gekomen dat er meer moet gebeuren voordat zij de voornemens tot verandering in de praktijk kunnen brengen en levensgebeurtenissen achter zich kunnen laten. Zij gaan op zoek naar adequate hulp van daarvoor gekwalificeerde hulpverleners.

Figuranten vertellen vooral over arbeidsongeschiktheid en re-integratie als ballast. Bij de vertellers van onthechte verhalen lijken het meer toevallig voorbijkomende anekdotes. In het eerste geval worden hun verhalen gekleurd door de levensgebeurtenissen uit het verleden en lijkt er geen plaats te zijn voor re-integratie. Ze formuleren geen rollen waar ze mee verder kunnen, en geven ook niet aan wat hun positie of behoefte aan ondersteuning is. Uit hun verhalen blijkt impliciet dat ze een *regisseur* verwachten; iemand die bedenkt, coördineert en organiseert. Overigens betekent dit niet dat re-integratie bij deze groep per definitie niet lukt. Als deze vertellers een regisseur treffen en ook na plaatsing ondersteund worden, slagen ze er soms wel in. Als deze vertellers echter geen regisseur treffen, vertellen ze dat re-integratie is vastgelopen of doodgebloed en begrijpen ze niet waarom ze zo, voor hun eigen gevoel, aan hun lot worden over gelaten. Ze blijven dan in verslagenheid achter en beschouwen hun re-integratie als mislukt.

Veel vertellers laten zien dat één vorm van re-integratiebegeleiding vaak niet voldoende is om een werkgerichte rol duurzaam in de praktijk te brengen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij mensen die bezig zijn met het ontwikkelen van hun zelfbeeld en aangeven dat ze zich vanwege hun levensomstandigheden nog niet direct op betaald werk kunnen richten. Deze weg richting arbeid moet, met behulp van een levenscoach, gedurende het traject geplaveid worden. Op het moment dat deze vertellers echter aangeven weer grip op hun leven te hebben en de stap naar de arbeidsmarkt willen maken, spreken ze de behoefte aan een ander soort begeleiding uit. Re-integratiebehoeften hangen samen met de ontwikkeling van de cliënt, en zijn dus dynamisch.

Zelfbeeld, levensstrategieën en coping

Het zelfbeeld en de levensstrategieën die vertellers verwoorden in hun levensverhalen, hangen dus samen met de wijze waarop ze levensgebeurtenissen als arbeidsongeschikt worden en weer aan het werk moeten het hoofd bieden. In sommige gevallen helpen levensstrategieën en rollen die mensen voor zichzelf definiëren om het re-integratieproces vorm te geven. In andere gevallen zitten ingrijpende levensgebeurtenissen eerder in de weg, en missen mensen rollen om op voort te bouwen. Dat bemoeilijkt het re-integratieproces. In deze processen zitten een aantal elementen die in verband gebracht kunnen worden met copingstrategieën. Uit een beperkt vergelijkend onderzoek blijkt echter dat de Utrechtse Coping Lijst (UCL, een in Nederland veel gebruikt instrument om coping te meten) niet hetzelfde meet als wat tot uitdrukking komt in de levensverhalen (zie hoofdstuk 8). Om cliënten te selecteren op geschiktheid voor bepaalde re-integratiebegeleiding is deze lijst dus niet geschikt.

Uitkomsten uit het surveyonderzoek

Door het surveyonderzoek is meer zicht verkregen op de sociaaldemografische kenmerken van langdurig arbeidsongeschikten, hun werksituatie, gezondheid, sociale participatie, re-

integratieactiviteiten en re-integratiedoelen ten tijde van het onderzoek (zie hoofdstuk 3). De onderzoeksgroep was representatief voor alle herbeoordeelden die langer dan vijf jaar arbeidsongeschikt waren met betrekking tot sekse en leeftijd; het opleidingsniveau was gemiddeld wat hoger. Uit de resultaten van de longitudinale survey komt naar voren dat de onderzoeksgroep op een aantal punten duidelijke gemeenschappelijke kenmerken kent, maar dat op veel andere punten de diversiteit van de onderzoeksgroep tamelijk groot is.

Ongeveer twee derde van deze groep bestaat uit vrouwen. De meerderheid woont samen met een partner. Een derde van de respondenten woont alleen, al dan niet met thuiswonende kinderen. De groep is niet volledig van uitkeringen afhankelijk. Bijna de helft van de inkomensbronnen die genoemd worden betreffen andere inkomensbronnen dan uitkeringen. Slechts in 3% van de gevallen wordt een uitkering van de partner genoemd (6,8% van de respondenten). Een kwart van de respondenten maakt zich nuttig voor de samenleving door het verrichten van vrijwilligerswerk. Dat vrijwilligerswerk betreft essentiële taken, zoals overblijfmoeder. De mate van sociale participatie neemt gemiddeld genomen toe gedurende het onderzoeksjaar. De meest respondenten hebben ruime werkervaring. Driekwart van de respondenten heeft minimaal vijf jaar werkervaring; ruim de helft van de respondenten heeft meer dan tien jaar werkervaring. Voorts werkte veruit de meerderheid meer dan 31 uur per week in het jaar voorafgaande aan hun WAO. Dit geldt ook voor de vrouwen, die voornamelijk grote deeltijdbanen en voltijdbanen hadden. De respondenten werk(t)en in veel verschillende sectoren. Alle functieniveaus, behalve het wetenschappelijke niveau, zijn ruim vertegenwoordigd. In de periode tot de herbeoordeling werkt ongeveer een derde.

Bijna de helft is wegens psychische klachten in de WAO gekomen. De herbeoordeling betekent een forse verschuiving in de uitkeringssituatie. Voor de herbeoordeling was bijna 80% volledig arbeidsongeschikt bevonden. Na de herbeoordeling wordt nog maar 11% volledig arbeidsongeschikt bevonden en is ruim de helft minder dan 25% arbeidsongeschikt bevonden. Deze laatste groep was het relatief vaker oneens met de herbeoordeling dan de rest. Ongeveer de helft van de herbeoordeelden die het oneens waren met de uitslag, heeft een bezwaar ingediend. In bijna de helft van de gevallen (42,5%) wordt het arbeidsongeschiktheidspercentage herzien naar aanleiding van het bezwaar.

Wat betreft de re-integratietrajecten krijgen veruit de meeste respondenten een individueel gesprek bij de start van het traject; slechts een vijfde krijgt een groepsgesprek. Er wordt, zeker in het begin van het traject, veel gewerkt met huiswerkopdrachten en zelf vacatures zoeken. ‘Echte’ werkactiviteiten, zoals het hebben van een werkervaringsplaats, worden weinig genoemd. Het gaat vooral om activiteiten die voorbereiden op het weer gaan werken. Afgezien van de start met een individuele intake, is er opvallend veel variatie in het re-integratieaanbod, en zijn er nauwelijks dominante patronen te ontdekken. We hebben een onderscheid gemaakt tussen standaardaanbod (testen, training of cursus, zelf vacatures zoeken en solliciteren) en additioneel aanbod (huiswerkopdrachten, hulp bij wet- en regelgeving, opleiding, vrijwilligerswerk, werkervaringsplek, proefplaatsing en start eigen bedrijf). Het meest frequent is het aanbod waarbij men eerst een individueel gesprek krijgt en vervolgens gedurende de rest van het traject een combinatie van standaardaanbod en additioneel aanbod volgt. Wat verder opvalt is dat degenen die al aan het werk waren vooral te maken krijgen met aanbod uit de categorie ‘overig’. Dat suggereert dat de in dit onderzoek gebruikte antwoordmogelijkheden niet goed van toepassing waren voor de groep die vooral urenuitbreiding zocht. Er is met andere woorden nog meer variëteit in het re-integratieaanbod dan in dit onderzoek beschreven wordt.

De frequentie waarin de re-integratiedoelen worden genoemd, varieert opvallend weinig over de tijd. Het lijkt dus niet zo dat door het re-integratietraject bepaalde doelen bereikt worden en vervolgens weer andere doelen worden geformuleerd. Het doel ‘het vinden van een werkplek’ wordt gedurende het hele onderzoek door 70-80% van de respondenten

aangeven. Leren solliciteren is voor ruim een kwart een doel, evenals het afronden van een opleiding. Opvallend frequent worden doelen genoemd die niet direct met werk te maken hadden. Het doel 'Het ontdekken van mijn mogelijkheden' wordt het op een na meest frequent aangegeven (in ongeveer twee derde van de gevallen). 'Het leven weer op de rails krijgen' is voor ongeveer de helft van de respondenten een doel dat ze via het re-integratietraject willen bereiken; ongeveer een derde wil via het re-integratietraject beter leren omgaan met de gezondheidsklachten. Ongeveer een kwart wil zijn of haar sociale vaardigheden vergroten. Uit de factoranalyse van de re-integratiedoelen komt naar voren dat er twee onderliggende typen doelen te onderscheiden zijn. Het eerste type is gericht op het ontwikkelen van nieuwe vaardigheden (zoals het (beter) omgaan met de gezondheidsklachten, sociale vaardigheden en beroepsvaardigheden in een opleiding) vaak samengaan. Het vinden van een werkplek is het tweede type dat onderscheiden kan worden. Iets anders dat onderzocht is, is de motivatie tot werkhervatting. De mate waarin men gemotiveerd is tot werkhervatting verandert nauwelijks gedurende het onderzoeksjaar.

Ongeveer een kwart werkt al op het moment van start van het onderzoek. Van degenen die op dat moment niet werken, doet gedurende het onderzoeksjaar bijna de helft een werkhervattingspoging, het grootste deel doet dit in het begin van het onderzoeksjaar. Deze pogingen zijn over het algemeen succesvol; de terugval gedurende het onderzoeksjaar is laag. Ruim de helft is echter nog bezig met een re-integratietraject als het onderzoek eindigt.

De werkhervattingskans hangt nauwelijks samen met het soort re-integratietraject. De werkhervattingskans neemt af als aan het begin een additioneel re-integratieaanbod (in plaats van een standaardaanbod, gecombineerd aanbod of aanbod in de categorie overig; zie hierboven of tabel 3.9) gevolgd wordt. Dit zou verklaard kunnen worden doordat deze activiteiten meer tijd vergen (opleiding, verandering van het soort werk bij het opstarten van een eigen bedrijf) of een grotere afstand tot de arbeidsmarkt weerspiegelen (vrijwilligerswerk). De werkhervattingskans hangt ook niet samen met de WAO-duur. Het onderzoek toont dus niet aan dat hoe langer men in de WAO zit, hoe passiever men wordt en hoe moeilijker het wordt om de beweging richting werk te maken.

De langdurig arbeidsongeschikten rapporteren zeer veel gezondheidsproblemen. De meerderheid maakt melding van chronische aandoeningen. Ze rapporteren gemiddeld genomen zeven psychosomatische klachten (een maat voor ervaren gezondheid), wat erg hoog is in vergelijking met de norm voor de Nederlandse bevolking die rond de twee á drie klachten ligt (afhankelijk van de leeftijd) (Joosten & Drop, 1987). Gedurende het onderzoeksjaar zijn er weinig veranderingen met betrekking tot deze ervaren gezondheid. In iedere periode tussen de meetmomenten heeft driekwart contact met de gezondheidszorg. Tenslotte waardeert men gemiddeld genomen de eigen gezondheid gedurende het onderzoeksjaar met een mager zesje en daar treedt weinig verandering in op gedurende het onderzoeksjaar. Het re-integratietraject lijkt dus geen effect op de waardering van de gezondheid te hebben. De respondenten die werken rapporteren vrij vaak één of meer ziekmeldingen in de maanden tussen de meetmomenten (21 tot 42%), die in slechts ongeveer een derde van de gevallen samenhangen met de klachten waarvoor men in de WAO kwam. Van degenen die geen betaald werk hebben bij aanvang van het onderzoek wordt de werkhervattingskans gedurende het onderzoeksjaar sterk bepaald door de waardering van de eigen gezondheid. Dit betekent dat de respondenten die zich gezonder voelden, ook sneller weer aan het werk gaan.

Arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals over re-integratie

Naast onderzoek onder de langdurige arbeidsongeschikten zelf, zijn ook arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals bevroegd (zie hoofdstuk 9, 10, 11). Arbeidsdeskundigen formuleren de re-integratievisie, een eerste advies voor het re-integratietraject dat een cliënt

zal kunnen volgen, vooral op basis van het arbeidsongeschiktheidsoordeel. Ze vinden het van belang dat dit advies een hoog realiteitsgehalte heeft en daadwerkelijk tot arbeidsparticipatie zal leiden. Het realiteitsgehalte komt tot uitdrukking in drie verschillende aspecten. Op de eerste plaats is het van belang dat het beroep dat nagestreefd wordt past bij en haalbaar is voor de cliënt. Om dat te kunnen beoordelen, maken ze naast de Functionele Mogelijkhedenlijst die de beperkingen van de cliënt weergeeft, gebruik van informatie die ze zelf verzamelen. Ze proberen te achterhalen met wat voor persoon ze van doen hebben en welke psychische en sociale factoren van invloed kunnen zijn op diens re-integratie. Het gaat dan bijvoorbeeld over de vraag hoe iemand omgaat met zijn of haar ziekte en hoe bepalend die ziekte is voor het zelfbeeld. Of in hoeverre de persoon een optimistische visie op de toekomst heeft en in welke mate de sociale omstandigheden ondersteunend zijn voor re-integratie. Arbeidsdeskundigen geven daarbij aan dat voor sommige cliënten de uitkomst van de herbeoordeling als een schok komt, onder andere omdat ze jarenlang met rust gelaten zijn door het UWV. Deze cliënten zijn volgens de arbeidsdeskundigen gewend geraakt aan een arbeidsloos bestaan en werk lijkt dan heel ver weg. Volgens arbeidsdeskundigen zijn mensen soms zelfs verleerd om hun dagelijkse leven te organiseren.

Een tweede element dat het realiteitsgehalte van het advies bepaald, is de vraag of het wensberoep beschikbaar is op de arbeidsmarkt. Daarbij gaan arbeidsdeskundigen dus na of er voldoende vacatures zijn. Op de derde plaats wordt het realiteitsgehalte bepaald door de vraag of het advies binnen de kaders van de regelgeving blijft (bijvoorbeeld ten aanzien van de duur re-integratietraject en regels over scholing). Soms is dat niet zo moeilijk, omdat de cliënten duidelijke ideeën hebben over werk en teruggrijpen op het beroep dat in het verleden werd uitgeoefend. Soms moet een wensberoep worden bijgesteld, omdat het niet de meest snelle weg naar loonvormende arbeid vormt. Echt lastig wordt het als arbeidsdeskundigen inschatten dat cliënten meer tijd nodig hebben, vanwege hun lichamelijke beperkingen of vanwege psychische of sociale omstandigheden. Omdat arbeidsdeskundigen vaak aangeven begrip te hebben voor de impact die de herbeoordeling kan hebben op het leven van mensen, zoeken ze dan naar marges binnen de wet. Bijvoorbeeld door een voorschakeltraject te adviseren of een beroep te doen op uitzonderingsclausules.

De zorgvuldigheid die arbeidsdeskundigen zeggen te betrachten bij het opstellen van de re-integratievisie, verhoudt zich wat moeizaam tot de invloed die ze kunnen uitoefenen op het re-integratietraject en het re-integratiebureau. De belangrijkste keuze die ze kunnen maken is die tussen een IRO (Individuele Re-integratie Overeenkomst) en een standaard traject. Formeel is de IRO bedoeld voor mensen die voldoende zelfredzaam zijn om hun eigen re-integratietraject te kunnen vormgeven. In de praktijk adviseren arbeidsdeskundigen de IRO ook in gevallen waarin ze inschatten dat mensen meer tijd nodig hebben of juist moeite hebben met zelfredzaamheid. Dit doen ze omdat ze er vanuit gaan dat er in standaardtrajecten onvoldoende rekening gehouden wordt met behoeften van deze mensen en de IRO hiervoor meer mogelijkheden biedt. Sommige arbeidsdeskundigen kiezen voor een IRO omdat ze überhaupt sceptisch staan tegenover ingekochte trajecten of omdat ze graag zelf invloed willen blijven uitoefenen op het re-integratietraject. Daarnaast ervaren arbeidsdeskundigen gebrek aan tijd als een belangrijk obstakel om hun werk goed te doen. De *mismatch* tussen enerzijds het streven om een breed beeld van de cliënt te vormen en anderzijds de weinig beschikbare ruimte om het re-integratietraject daadwerkelijk gestalte te geven, brengt bij een deel van de arbeidsdeskundigen een onbevredigend gevoel teweeg. De arbeidsdeskundigen geven aan dat zij meer zouden kunnen en willen betekenen op het gebied van re-integratie.

Re-integratieprofessionals

Ondanks het feit dat arbeidsdeskundigen zeggen de visie met zorg op te stellen, nemen re-integratieprofessionals deze niet zonder meer als uitgangspunt bij de start van het re-

integratietraject. De meeste re-integratieprofessionals lijken gewoon weer opnieuw te beginnen met het beoordelen van de vraag welke ondersteuning voor een cliënt gepast wordt geacht. Alle re-integratieprofessionals vertellen dat het traject begint met een gesprek met de cliënt, ongeacht of de cliënt via de aanbestedingsprocedure (inkoopkaders) of IRO wordt aangemeld. De meeste re-integratieprofessionals gaan in dat gesprek niet uit van de door de arbeidsdeskundige opgestelde re-integratievisie. Ze komen zelf op basis van het gesprek tot een oordeel en gaan vervolgens na of dat past binnen de re-integratievisie. Als dat niet het geval is, proberen ze op verschillende manieren het UWV te overtuigen dat er iets anders nodig is voor een bepaalde cliënt.

Grofweg zijn er twee stijlen te onderscheiden in de wijze waarop re-integratieprofessionals cliënten tegemoet treden. Op de eerste plaats zijn er re-integratieprofessionals die vrij zakelijk en doelgericht naar de cliënt en diens re-integratie kijken. Zij omschrijven het doel van de intake als het opstellen van het re-integratieplan en bevragen de cliënt op punten die nodig zijn om dat op te stellen. Op basis van het beeld dat ze daaruit van de cliënt krijgen, stellen ze voor bepaalde re-integratie-instrumenten in te zetten. Soms geven ze aan daarbij louter uit te gaan van het aanbod van het re-integratiebedrijf, soms zeggen ze zich sterker te laten leiden door de behoeften van de cliënt en formuleren zij, zo nodig, een alternatief aanbod. Op de tweede plaats zijn er re-integratieprofessionals die het eerste gesprek meer als eerste kennismaking zien en vertellen dat de start van de re-integratie draait om vertrouwen winnen. Deze re-integratieprofessionals benadrukken dat het voor veel cliënten een enorme stap is om weer te moeten re-integreren, die gepaard gaat met veel angst en onzekerheid en die zich soms uit in apathie, weerstand en agressie. Zij geven aan dat het van belang is daar begrip voor op te brengen om het vertrouwen van cliënten te (kunnen) winnen. Vanuit die vertrouwensrelatie kan vervolgens gezamenlijk gezocht worden naar geschikte mogelijkheden.

De professionals met een wat zakelijker stijl, vertellen vaak duidelijk inzet te verwachten van een cliënt. Alhoewel cliënten wel enige ruimte krijgen om te leren hoe ze zelf verantwoordelijkheid kunnen dragen, geven ze vooral aan dat zij hun begeleiding pas goed vorm kunnen geven als cliënten zelf initiatief tonen. Als dit initiatief blijft ontbreken, wijten ze dat aan de ongemotiveerdheid van een cliënt. Van een cliënt die wel initiatief toont, zo geven ze aan, krijgen ze energie en gaan ze zelf ook harder lopen. De re-integratieprofessionals die hechten aan het opbouwen van een vertrouwensband, benadrukken daarentegen dat de kunst is te achterhalen waarom een cliënt niet gemotiveerd lijkt of geen initiatief neemt. Zij zien dit als voorwaarde om cliënten in beweging te krijgen. Deze re-integratieprofessionals vertellen dat volgens hen een deel van de cliënten helemaal niet over de vaardigheden beschikt om verantwoordelijkheid voor re-integratie te dragen. Soms omdat ze dat niet meer gewend zijn. In dit soort gevallen is het volgens deze re-integratieprofessionals van belang om in de huid van de cliënt te kruipen en proberen te begrijpen hoe deze de wereld ziet. Dan wordt duidelijk dat veel dingen die vanzelfsprekend lijken, voor sommige cliënten helemaal niet vanzelfsprekend zijn. Dit tweede type re-integratieprofessional vertelt vergelijkbare dingen over cliënten als de arbeidsdeskundigen, die ook proberen de cliënt te leren kennen om het re-integratieadvies zo reëel mogelijk te maken. Daarbij hanteren zij vergelijkbare strategieën.

Volgens de re-integratieprofessionals is een deel van de cliënten die zij door het UWV doorgestuurd krijgen niet aan arbeidsre-integratie toe. Soms vanwege gezondheidsklachten, maar vaak omdat ze veel problemen in de psychosociale sfeer hebben, die maken dat er geen ruimte is om aan werk te werken. Sommige re-integratieprofessionals melden deze mensen terug naar het UWV. Andere re-integratieprofessionals zeggen deze cliënten toch te gaan begeleiden. Soms door ze in een zogenaamd voorschakeltraject te plaatsen of door te verwijzen naar een interne psycholoog; soms begeleiden ze deze mensen zelf; soms plaatsen

ze hen gewoon in een groep cliënten. Met name in het laatste geval leidt dat er volgens de betreffende re-integratieprofessionals vaak toe dat cliënten alsnog uitvallen.

Een deel van de re-integratieprofessionals is van mening dat het moeilijk is om cliënten te plaatsen, niet omdat cliënten er niet aan toe zijn, maar omdat de arbeidsmarkt er niet aan toe is. Volgens sommigen betekent dat, dat van reguliere werkgevers meer verwacht mag worden om mensen met beperkingen te plaatsen. Maar met name als het gaat om mensen met psychische of gedragstoornissen zijn deze verwachtingen volgens re-integratiemedewerkers moeilijk te realiseren. Andere re-integratieprofessionals zijn van mening dat je op de arbeidsmarkt meer niches zou moeten creëren, omdat reguliere arbeid voor een deel van de cliënten niet haalbaar is. Op die manier zouden deze mensen met hun mogelijkheden toch iets relevants voor de samenleving kunnen doen.

Conclusie, discussie en aanbevelingen

Op basis van het onderzoek kan geconcludeerd worden dat het zelfbeeld dat mensen verwoorden in hun levensverhaal en de levenstrategieën die ze ontwikkelen van belang zijn bij het begrijpen van hun behoeften aan re-integratiebegeleiding. Op de eerste plaats omdat het zelfbeeld opgebouwd is uit rollen waarmee iemand zich identificeert en deze een indicatie geven voor het organiserend vermogen van mensen. Zijn de rollen sterk, positief, op werk georiënteerd en wordt het eigen organiserend vermogen benadrukt, dan geeft dat een solide basis voor re-integratie. Zijn die rollen marginaal, niet op werk gericht en figuren mensen meer in een verhaal over omstandigheden die hen overkomen, dan is het lastiger omdat mensen minder grond onder de voeten hebben om op bouwen. Op de tweede plaats bieden levensstrategieën inzicht in het leerproces van cliënten. Organisators formuleren veelal levensstrategieën die gericht zijn op het hanteerbaar maken van ingrijpende levensgebeurtenissen, door ze op te ruimen of tot mijlpalen in het leven om te vormen. In beide gevallen ontwikkelen mensen leerprocessen, die hen mogelijkheden verschaffen om hun eigen leven richting te geven. Alhoewel dat soms tijd kan kosten, zijn deze strategieën behulpzaam om het arbeidsongeschikt of juist arbeids*geschikt* worden te hanteren waardoor mensen verder kunnen met hun leven. Andere cliënten, de figuranten, verwoorden strategieën waarin de ingrijpende levensgebeurtenissen levensgroot aanwezig blijven en als een soort ballast meegedragen worden. Hier is geen sprake van leerprocessen die gebruikt kunnen worden om het leven nieuwe richting te geven en mensen hebben dan ook vaak geen ruimte voor re-integratie. Een deel van de cliënten bevindt zich in een tussenpositie. Deze zoekers uiten wel de wens om hun leven te veranderen en formuleren zowel sterke als marginale rollen voor zichzelf. Ze zouden graag een meer positief zelfbeeld ontwikkelen en leren van hun ervaringen, maar hebben moeite concrete handvatten te vinden om dat ook gestalte te geven. Op basis van deze zelfbeelden en levenstrategieën wordt duidelijk dat behoeften aan begeleiding ook anders liggen. Organisators hebben voldoende aan een werkbemiddelaar of een klankbord, zoekers hebben behoefte aan een levenscoach en figuranten zijn vooral op zoek naar een regisseur, die zaken van hen overneemt.

Het surveyonderzoek levert bevindingen die een aantal bestaande veronderstellingen tegenspreken en die het beeld van de langdurig arbeidsongeschikten verder inkleuren. Betaald werk heeft een grotere rol in het leven van de cliënt dan de omschrijving 'langdurige arbeidsongeschikten' suggereert. De herbeoordeling betekent over het algemeen een grote verandering in uitkeringssituatie. De kwaliteit van de herbeoordeling laat te wensen over aangezien nogal wat herbeoordelingen herzien worden. De groep herbeoordeelde ervaart zeer veel gezondheidsproblemen; en deze gezondheidsproblemen zijn een belangrijke belemmerende factor voor re-integratie. Tenslotte wordt duidelijk dat het re-integratieaanbod zeer gevarieerd is, en dat op basis van de gehanteerde indeling in standaard en additioneel aanbod geen inzicht wordt verkregen in wat nu de meest succesvolle trajecten zijn. Het

levensverhalenonderzoek heeft laten zien dat de aansluiting tussen de behoeften van de cliënt en de wijze waarop de professional optreedt, hier cruciaal is. Tenslotte wordt een duidelijk onderscheid gevonden tussen ontwikkelingsgerichte re-integratiedoelen en werkgerichte doelen. Dit onderscheid vertoont parallellen met de behoeften (zoals die uit het levensverhalenonderzoek naar voren komen) aan een levenscoach enerzijds en de behoeften aan een klankbord of werkbemiddelaar anderzijds.

Arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals houden in hun werk tot op zekere hoogte rekening met zelfbeeld en levensstrategieën van cliënten, alhoewel ze dat niet in die termen formuleren. Arbeidsdeskundigen proberen te duiden met wat voor persoon ze te maken hebben en welke psychische en sociale aspecten, naast lichamelijke beperkingen, van invloed zijn op arbeidsmogelijkheden van cliënten. Ze gebruiken die informatie echter niet zozeer om behoeften aan re-integratieondersteuning in te schatten, maar vooral om de realiteit van het einddoel vast te stellen: het beroep dat mensen willen gaan uitoefenen. Uit dit onderzoek blijkt dat het aanbod op de re-integratiemarkt zeer divers is, maar dat de wijze waarop mensen begeleid worden niet zozeer afhangt van hun behoeften, maar meer bepaald wordt door toevalligheden of opvattingen van re-integratiebegeleiders over goede begeleiding. Re-integratieprofessionals met een zakelijke stijl, die zich vooral richten op direct werkgerelateerde activiteiten in het re-integratietraject, lijken geschikt om de organisators te begeleiden. Re-integratieprofessionals die het tot hun taak rekenen om vertrouwen te winnen en mensen te coachen of begeleiden met niet direct werkgerelateerde zaken, spelen vooral in op behoeften van de zoekers. Het is echter de vraag of dat voor alle figuranten een goed aanbod is. Met name de figuranten die formuleren behoefte te hebben aan een regisseur, lijken niet erg aan hun trekken te komen.

Arbeidsdeskundigen houden in hun re-integratievisie dus niet systematisch rekening met behoeften van cliënten aan ondersteuning in het re-integratietraject. Zij beschikken niet over een methodiek om cliënten te selecteren, noch over systematisch inzicht in het aanbod op de re-integratiemarkt. Op basis van voorliggend onderzoek kan geconcludeerd worden dat een methodiek ontwikkeld moet worden om cliënten beter te kunnen selecteren voor bepaalde re-integratieondersteuning, zodat deze ondersteuning beter afgestemd kan worden op behoefte van cliënten. Deze methodiek zou moeten bestaan uit een eenvoudig instrument waarin zelfbeeld en levensstrategieën van cliënten geduid kunnen worden. De Utrechtse Coping Lijst lijkt hiervoor niet geschikt omdat deze lijst de cruciale concepten onvoldoende dekt. Om deze methodiek goed te kunnen laten werken, zal er ook wat moeten veranderen binnen de re-integratiemarkt. Op de eerste plaats is een beter overzicht over en categorisering van verschillende typen ondersteuning die geboden wordt van belang om tot een goede *match* tussen behoefte en aanbod te komen. Daarnaast is het de vraag of verschillende typen dienstverlening momenteel in het gewenste evenwicht zijn. Hierbij vallen drie punten op. Op dit moment lijkt veel aandacht uit te gaan naar het ondersteunen van organisators. De vraag is of dat een goede wijze van prioriteren is, aangezien deze mensen ook veel zelf ter hand kunnen nemen. Ten tweede rijst de vraag waar de grenzen van re-integratiebegeleiding liggen. Zo formuleren zoekers de behoefte aan begeleiding op levensdomeinen die niet direct met werkt te maken hebben. Ook rapporteren cliënten regelmatig (psychische) gezondheidsproblemen. Dat zijn wel zaken waar iets mee moet gebeuren voordat er ruimte is om met arbeidsre-integratie bezig te gaan. De vraag is echter of dat onder re-integratiebegeleiding valt of beter door de hulpverlening ter hand genomen kan worden. De scheidslijn tussen beiden zou beter moeten worden gedefinieerd. Op de derde plaats constateren wij dat vooral het aanbod voor figuranten versterkt zou moeten worden. Om dat te doen is het eerst nodig beter te overdenken wat de regisseursrol in begeleiding precies zou moeten en kunnen behelzen. Gezien de inzichten van ons onderzoek gaat het om een re-integratieprofessional die bepaalt wat goed voor iemand is. De vraag is echter in hoeverre een

meer paternalistisch optreden gerechtvaardigd kan worden. Het staat immers op gespannen voet met autonomie en zelfbeschikkingsrecht. Anderzijds kan een te groot beroep op zelfredzaamheid er ook toe leiden dat mensen te veel aan hun lot worden overlaten; een argument dat in de psychiatrie wordt gebruikt ter rechtvaardiging van de zogenaamde bemoeizorg (Tonkens, 2003). De vraag is dan hoe je begeleiding vorm zou kunnen geven waarin directiever kan worden opgetreden, zonder dat mensen alle zeggenschap en vrijheid ontnomen wordt. Omdat deze mensen bijzonder kwetsbaar zijn in zowel het huidige systeem van re-integratie als op de arbeidsmarkt, is het van belang om onze energie en creativiteit juist voor deze mensen aan te wenden.

Een rol om op te bouwen?

Zelfbeeld, levensstrategieën en re-integratietrajecten van langdurig arbeidsongeschikten

1. Inleiding

In de sociale zekerheid in het algemeen en in het arbeidsongeschiktheidsbeleid in het bijzonder is inkomenscompensatie vervangen door stimulering van arbeidsparticipatie als leidend principe. Achtergrond daarvan is het idee dat mensen naast beperkingen ook mogelijkheden hebben en dat het voor zowel de samenleving als de personen in kwestie beter is om ervoor te zorgen dat ze die mogelijkheden kunnen benutten. Om dat in de vorm van arbeidsparticipatie te realiseren worden mensen met beperkingen door middel van re-integratietrajecten ondersteund bij het vinden van werk. De afgelopen jaren heeft zich daartoe een ware re-integratiemarkt ontwikkeld.

Voor veel mensen aan wie in het verleden een WAO-uitkering is toegekend heeft deze koerswijziging ingrijpende gevolgen (gehad). Met de aandacht voor mogelijkheden zijn de toelatingscriteria voor een uitkering namelijk aangescherpt en hebben nogal wat mensen in de zogenaamde herbeoordelingsoperatie hun recht op een WAO-uitkering geheel of gedeeltelijk verloren (BPV&W, 2006). Het idee is dat zij hun mogelijkheden op de arbeidsmarkt te gelde kunnen maken en dus geheel of gedeeltelijk in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien. Om daadwerkelijk een plek op de arbeidsmarkt te bemachtigen, kunnen ze gebruik maken van het aanbod op de re-integratiemarkt.

Waar arbeidsparticipatie als leidend principe voor sociale zekerheid op brede steun mag rekenen, ligt de re-integratiemarkt veelvuldig onder vuur. Regelmatig wordt openlijk betwijfeld of deze markt daadwerkelijk een bijdrage levert aan de bevordering van arbeidsparticipatie. Deze twijfel is ten dele gebaseerd op incidenten en journalistieke rapportages. Maar ook op basis van onderzoek kan de effectiviteit van re-integratie niet goed worden vastgesteld. Zo concludeert het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) in 2007 dat niet aangetoond kan worden dat deelname aan een re-integratietraject de arbeidskansen voor arbeidsgehandicapten vergroot (Jehoel-Gijsbers et al., 2007). Overigens kan volgens het SCP ook het tegendeel niet aangetoond worden. Daarvoor is er te weinig zicht op wat zich daadwerkelijk voltrekt op deze markt. In onderzoek naar specifieke interventies bij specifieke doelgroepen wordt doorgaans meer effect gevonden, hoewel ook hier de percentages lager zijn dan vaak verwacht wordt (o.a. Juvionen-Posti et al., 2002; Anema, 2004; Steenstra, 2004). Bovendien is vaak onduidelijk waar het effect precies aan kan worden toe geschreven omdat er weinig inzicht is in het precieze aanbod aan re-integratietrajecten en de daarvoor geselecteerde doelgroepen.

Gezien de enorme ontwikkeling die zich heeft voltrokken, is het niet zo verwonderlijk dat het inzicht in de re-integratiemarkt nog gering is. Deze markt kent immers een groot aantal spelers en de condities waaronder deze moeten opereren is sterk aan verandering onderhevig. Dat maakt dat spelers en activiteiten in rap tempo veranderen. Zo heeft het aantal re-integratiebedrijven zich sinds 2004 meer dan verdubbeld, van 600-800 tot ongeveer 2000 (Veerman et al., 2008). Deze stijging komt vooral door een enorme groei van (zeer) kleine aanbieders, waaronder veel eenmansbedrijven. Van deze aanbieders is onduidelijk in hoeverre ze zich blijvend op de re-integratie markt vestigen (RWI, 2008). Zij richten zich vaak op de IRO's (Individuele Re-integratie Overeenkomst) en hun opkomst hangt dan ook samen met de ontwikkeling in de re-integratiepraktijk om meer cliëntgericht te werken (Bosselaar et al.,

2002; Peeters et al., 2007; van der Stadt, 2008). Waar herbeoordeelde arbeidsgehandicapten in eerste instantie vooral via de aanbestedingsprocedures over re-integratiebedrijven werden verdeeld, en dus voor hen bepaald werd door wie ze bemiddeld werden, krijgen steeds meer arbeidsgehandicapten de mogelijkheid zelf te kiezen voor een bureau van hun voorkeur. Alhoewel de transparantie van de markt volgens de Raad voor Werk en Inkomen (RWI) (2008) wel is toegenomen, maken de voornoemde ontwikkelingen het lastig hier echt goed inzicht in te krijgen. Gezien de omvang van deze re-integratiemarkt, zowel in financiële termen als wat betreft het aantal mensen dat er van afhankelijk is, is dit gebrek aan inzicht problematisch. Met dit onderzoek willen we het inzicht in re-integratie van herbeoordeelde langdurig arbeidsongeschikten vergroten om daarmee de wijze waarop arbeidsparticipatie bevordert wordt en het functioneren van de re-integratiemarkt te verbeteren.

1.1 Uitgangspunten: het perspectief van langdurig arbeidsongeschikten verkend

We richten ons in het onderzoek op de positie en ervaringen van een specifieke groep ‘re-integreerders’. Het betreft mensen die in het kader van de veranderde arbeidsongeschiktheidswetgeving herbeoordeeld zijn in 2006 of 2007. Bovendien hebben zij minimaal vijf jaar een WAO-uitkering ontvangen en komen zij in aanmerking voor een re-integratietraject. Een deel van deze mensen heeft jarenlang buiten de arbeidsmarkt gestaan. Een ander deel ontving een gedeeltelijke WAO-uitkering en functioneerde daarnaast met beperkingen op de arbeidsmarkt. We hebben voor deze doelgroep gekozen, omdat het enerzijds een gevarieerde groep is en anderzijds omdat een substantieel deel van deze groep aangemerkt kan worden als ‘moeilijk bemiddelbaar’. Bij de toets voor het functioneren van de re-integratiemarkt is het uiteindelijk de groep ‘moeilijk bemiddelbaren’ die er toe doet. Dat zijn immers de mensen die het meest afhankelijk zijn van ondersteuning omdat het voor hen vrijwel ondoenlijk is om op eigen kracht een plaats op de arbeidsmarkt te veroveren (BPV&W, 2006).

Op de eerste plaats willen we met dit onderzoek meer inzicht krijgen in wie deze mensen zijn, in termen van werkverleden, privésituatie, gezondheidsklachten en beperkingen. Daarbij zijn we geïnteresseerd in hun perspectief. Re-integratieactiviteiten hebben, uiteraard, tot doel cliënten aan het werk te helpen. Alhoewel we in beschrijvende zin wel wat weten van kenmerken van arbeidsongeschikten (SCP/RWI, 2008; IWI, 2008a; Jehoel Gijsbers, 2007; Maljers et al., 2006; Heyma et al., 2003) en er ook redelijk wat tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd onder langdurig arbeidsongeschikten (Peeters et al, 2007; de Vos et al., 2002) en herbeoordeelden in het bijzonder (IWI, 2008b; BPV&W, 2006; Kromontono & Nederland, 2005), kennen we cliënten maar zeer ten dele. Hoe ervaren zij kwesties als het arbeidsongeschikt worden of zijn en het daarna weer re-integreren? Hoe geven ze daar betekenis aan in hun leven? Wat betekent werk in hun leven? En hoe zien zij zichzelf ten opzichte van anderen?

Op de tweede plaats willen we in dit onderzoek meer zicht krijgen op de re-integratietrajecten die deze mensen doorlopen. Ook hier zijn we geïnteresseerd in meer beschrijvende informatie: wat voor trajecten volgen mensen, wat voor soort activiteiten voeren ze daarin uit, wat voor doelen streven ze na, hoe zien hun werkhervattingspatronen eruit? Daarnaast willen we ook zicht krijgen op de ervaringen van cliënten. Wat zijn volgens hen nuttige of noodzakelijke activiteiten om te re-integreren? Welke rol spelen zij zelf in het traject en zijn ze daar tevreden over? Aan wat voor soort ondersteuning hebben zij behoefte?

Tenslotte willen we met dit onderzoek zicht krijgen op de betekenis die persoons- en re-integratieaspecten kunnen hebben voor sociale participatie en werkhervatting. Hierbij is inzicht in het cliëntperspectief van belang om maatwerk en vraaggestuurde benaderingen beter vorm te kunnen geven. Omdat dat inzicht nu nog beperkt is, weten eigenlijk niet goed wat gemeten moet worden om het juiste maatwerk te leveren.

1.2 Opzet studie: longitudinale survey en levensverhalen

Het onderzoek naar deze re-integreerders valt uiteen in drie delen. Op de eerste plaats hebben we een longitudinale survey uitgevoerd, waarin we een relatief grote en representatieve groep cliënten gedurende een jaar volgden. Op verschillende momenten is bij deze groep een telefonische vragenlijst afgenomen waarin gevraagd werd naar werkkenmerken, gezondheid en sociale participatie. Daarnaast hebben we naar re-integratiedoelen en -activiteiten gevraagd. Het doel van dit onderzoek is na te gaan wat de kenmerken zijn van de groep, het re-integratieaanbod en hun werkhervattingspatronen en wat de samenhang is tussen kenmerken van de herbeoordeelden en hun werkhervattingspatroon.

Het tweede, en hoofddeel van het onderzoek bestaat uit een analyse van levensverhalen verteld door een gedeelte van de respondenten uit het surveyonderzoek. Deze respondenten hebben we, verspreid over drie momenten, gevraagd hun levensverhaal te vertellen. Met de keuze voor de levensverhalenbenadering vatten we het perspectief van cliënten breder op dan in veel ander onderzoek, waar cliënten gevraagd wordt naar wensen, behoeften en tevredenheid ten aanzien van re-integratie (IWI, 2008b; Peeters et al., 2007; BPV&W, 2006; Kromontono & Nederland, 2005; de Vos et al., 2002; Shaw, et al., 2002). In de levensverhalenbenadering staat de wijze waarop mensen zelf betekenis geven aan hun leven centraal (Nijhof, 2000). Het geeft zicht op het beeld dat mensen van zichzelf hebben en welke rollen ze bepalend achten voor hun identiteit. Levensverhalen laten zien hoe mensen zich ten opzichte van hun omgeving definiëren en hoe ze moeilijke momenten en ingrijpende levensgebeurtenissen het hoofd bieden. Ze geven met andere woorden zicht op al dan niet bewust gekozen levensstrategieën. Tegen de achtergrond van hun levensverhaal hebben deelnemers aan dit onderzoek ondermeer verteld over het arbeidsongeschikt worden, hun leven ten tijde van de WAO-uitkering en de gebeurtenissen na de herbeoordeling. In de analyse zijn we nagegaan in hoeverre zelfbeeld en levenstrategieën die mensen definieerden relevant zijn voor de vraag hoe ze het re-integratieaanbod hebben ervaren en hoe en in welke mate het aanbod rekening hield met zelfbeeld en levenstrategie van cliënten. Het onderzoek geeft met andere woorden zicht op een aantal andere type 'kenmerken' van de cliëntpopulatie, dan de persoons- en werkgebonden kenmerken die in surveys meegenomen kunnen worden, en onderzoekt de relevantie daarvan voor re-integratie¹. Op basis van dit inzicht kan het re-integratieaanbod beter afgestemd worden op de behoeften van cliënten. In het intermezzo leggen we een link tussen de survey en het levensverhalenonderzoek en gaan we na hoe de door respondenten verwoorde omgang met ingrijpende levensgebeurtenissen zich verhoudt tot de uitkomsten van een bij dezelfde groep afgenomen copinglijst.

In het derde deel van het onderzoek komen professionals aan het woord. Op de eerste plaats hebben we arbeidsdeskundigen werkzaam bij het UWV geïnterviewd. Naast het arbeidskundig deel van de arbeidsongeschiktheidsbeoordeling stellen deze arbeidsdeskundigen een re-integratievisie op, waarin wordt aangegeven welke re-integratieondersteuning passend wordt geacht voor de cliënt in kwestie. Op de tweede plaats hebben we re-integratieprofessionals werkzaam bij private re-integratiebureaus geïnterviewd. Deze re-integratieprofessionals begeleiden cliënten daadwerkelijk bij de re-integratie. Deze interviews met professionals hadden tot doel inzicht te krijgen in de wijze waarop deze professionals hun werk in de praktijk vormgeven. Daarbij ging het in het bijzonder om de wijze waarop zij inschatten welke re-integratieondersteuning cliënten nodig hebben en welke problemen ze daarbij ervaren. De resultaten van deze gesprekken vergelijken we met die van cliënten om zicht te krijgen op mogelijke fricties tussen behoeften en aanbod. Daarnaast is

¹ Zoals in de discussie van het rapport duidelijk zal worden, beschouwen we de levensverhalenbenadering uitdrukkelijk als een onderzoeksbenadering en niet als een alternatieve vorm voor een intake of de re-integratiebegeleiding.

deze informatie van belang om reële aanbevelingen te kunnen doen ter verbetering van de afstemming van het re-integratieaanbod op behoeften van cliënten.

1.3 Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verwerven in de re-integratietrajecten van cliënten met een langdurig arbeidsongeschiktheidsverleden. Daarbij gaat het om (1) inzicht in de kenmerken, perspectieven, wensen en behoeften van deze groep, (2) de inhoud van de re-integratietrajecten en de ervaringen en beleving van cliënten daarmee en (3) de betekenis van (1) en (2) voor de sociale participatie en werkhervatting. Met dit inzicht kunnen re-integratietrajecten beter afgestemd worden op de (verschillende) behoeften van de doelgroep en kan de effectiviteit ervan verbeterd worden.

1.3.1 Onderzoeksvragen

- (1) Wat zijn de kenmerken van de langdurig arbeidsongeschikten met betrekking tot werk, gezondheid en sociale participatie?
- (2) Wat zijn de kenmerken van de re-integratietrajecten die de langdurige arbeidsongeschikten aangeboden krijgen?
- (3) Wat zijn de ontwikkelingen in werkhervatting (werkhervattingspatronen), gezondheid en sociale participatie van de langdurig arbeidsongeschikten?
- (4) Welk type zelfbeeld en roldentificaties zijn in de levensverhalen te onderscheiden en welke relevantie hebben ze voor re-integratie?
- (5) Welke levensstrategieën verwoorden cliënten om om te gaan met ingrijpende levensgebeurtenissen en hoe verhouden die zich tot reactie op arbeidsongeschiktheid en de herbeoordeling?
- (6) Hangen de door cliënten geformuleerde zelfbeelden, roldentificaties en levensstrategieën samen met re-integratiebehoeften?
- (7) Wat is de toegevoegde waarde van het in kaart brengen van het levensverhaal ten opzichte van het scoren van de copingstijl?
- (8) Hoe beoordelen arbeidsdeskundigen de re-integratiebehoeften van verschillende groepen cliënten, welke knelpunten komen ze daarbij tegen en welke consequenties heeft dat voor de aangeboden re-integratietrajecten?
- (9) Hoe beoordelen re-integratieprofessionals de re-integratiebehoeften van verschillende groepen cliënten, welke knelpunten komen ze daarbij tegen en welke consequenties heeft dat voor de aangeboden re-integratietrajecten?

1.4 Leeswijzer

De opbouw van dit rapport maakt het mogelijk om via verschillende wegen toegang te krijgen tot de resultaten van dit onderzoek. De inhoud van dit rapport wordt beknopt weergegeven in de samenvatting. De conclusies van dit onderzoek worden beschreven in hoofdstuk 12 en de belangrijkste implicaties van dit onderzoek staan beschreven in de discussie van het onderzoek (hoofdstuk 13). Deze hoofdstukken zijn afzonderlijk van de hoofdtekst te lezen.

De analyses van het verzamelde materiaal worden gepresenteerd in de kern van het rapport. Deze hoofdtekst is opgebouwd uit drie delen. In deel 1 wordt de longitudinale survey besproken. In hoofdstuk 2 wordt de methodologische opzet uiteengezet. In hoofdstuk 3 worden de resultaten gepresenteerd. In deel 2 staan de levensverhalen centraal. Hoofdstuk 4

bespreekt de methodologische opzet van dit deel van de studie. In hoofdstuk 5, 6 en 7 worden de resultaten behandeld. Daarna volgt een klein intermezzo (hoofdstuk 8), waarin een link wordt gelegd tussen de survey en het levensverhalenonderzoek en wordt nagegaan hoe de door respondenten verwoorde omgang met ingrijpende levensgebeurtenissen zich verhoudt tot de uitkomsten van een bij dezelfde groep afgenomen copinglijst. In deel 3 wordt ingegaan op het onderzoek onder professionals. In hoofdstuk 9 wordt de methodologische opzet daarvan besproken. Hoofdstuk 10 presenteert de resultaten van de interviews met arbeidsdeskundigen en hoofdstuk 11 de resultaten van de interviews met re-integratieprofessionals.

Deel 1 Kenmerken van langdurig arbeidsongeschikten in termen van werk, gezondheid en re-integratie

2. Methode longitudinale survey

Voor de longitudinale survey zijn gedurende een jaar telefonische enquêtes uitgevoerd onder een representatieve groep mensen die in de herbeoordelingsoperatie voor de WAO in 2006 of 2007 na minimaal vijf jaar WAO, met een re-integratietraject gestart zijn. In dit hoofdstuk worden de procedure van deze survey beschreven, de kenmerken van de steekproef, de meetinstrumenten en de wijze waarop de gegevens geanalyseerd zijn.

2.1 Procedure

2.1.1 Meetmomenten

De herbeoordeelde WAO-ers die deelnemen aan het kwantitatieve onderzoek werden een jaar lang gevolgd via een drie maandelijks telefonische enquête. In totaal waren er vijf meetmomenten. Op het eerste meetmoment werd gevraagd naar sociaaldemografische kenmerken, WAO-situatie, werkverleden, gezondheidssituatie en sociale participatie. Op meetmoment twee tot en met vijf werd gevraagd naar gezondheidssituatie, sociale participatie, re-integratiesituatie en werksituatie. Op het laatste meetmoment werd bij een deel van de onderzoeksgroep hun copingstijl gemeten. De enquêtes vonden plaats in april en mei 2007 (T1); augustus 2007 (T2); november 2007 (T3); februari 2008 (T4) en mei en juni 2008 (T5).

2.1.2 Afname vragenlijsten

De vragenlijst werd telefonisch bij de respondenten afgenomen door enquêtrices van het MEMIC (Centrum voor data en informatiemanagement van de Universiteit Maastricht). Voordat de enquêtrices startten met het afnemen van de vragenlijst, werden zij door de onderzoeker geïnstrueerd. Tijdens deze instructie werd de doelgroep van het onderzoek beschreven, werd het doel van de vragenlijst uitgelegd, en werd de vragenlijst doorgenomen. Ter voorbereiding op het laatste meetmoment was er een tweede instructie voor de enquêtrices, aangezien er nieuwe vragen aan de vragenlijst toegevoegd waren. Na afname van de eerste en tweede vragenlijst en aan het einde van de dataverzameling vond er een uitgebreide evaluatie met het MEMIC plaats.

2.1.3 Benadering respondenten

De respondenten zijn schriftelijk benaderd door het UWW en niet door de onderzoekers, omdat het UWV de adressen van de respondenten vanwege privacyredenen niet kon vrijgeven. De uitnodigingsbrief is opgesteld door de Universiteit Maastricht in samenspraak met het UWV en ondertekend door de directeur uitvoering Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen van het UWV. De brief bevat, naast de uitnodigingsbrief op briefpapier van het UWV, een verklaring voor deelname aan het onderzoek en een antwoordenvolp met het logo van de Universiteit Maastricht. De respondenten die deel wilden nemen aan het onderzoek konden deze verklaring invullen en retour sturen naar de Universiteit Maastricht. In deze verklaring werd - naast iemands naam, adres, telefoonnummer, sekse en geboortedatum - gevraagd of de persoon in kwestie herbeoordeeld was en wanneer deze herbeoordeling heeft plaatsgevonden (heeft er geen herbeoordeling plaatsgevonden, dan was deze persoon uitgesloten van deelname) en wat de

gezondheidsklacht of gezondheidsklachten waren waardoor iemand in de WAO terecht was gekomen. De eerste groep geselecteerde respondenten heeft na twee weken een herinneringsbrief ontvangen waarin nogmaals gevraagd werd of ze deel wilden nemen aan het onderzoek.

2.1.4 Reacties op de uitnodigingsbrief

Voor vragen over het onderzoek konden mensen telefonisch of per mail contact opnemen met de Universiteit Maastricht. Er zijn 23 telefonische reacties gekomen en twee per mail.

De reacties zijn als volgt gecategoriseerd:

- Extra uitleg onderzoek (8x)
- Navraag over verplichting deelname (3x)
- Navraag over privacy gegevens (3x)
- Afmelding (10x)
 - § ivm emotionele belasting onderzoek (1x)
 - § ivm taalproblemen (2x)
 - § ivm persoonlijke omstandigheden (4x)
 - § zonder reden (3x)

In de telefonische gesprekken die de onderzoeker naar aanleiding van deze reacties had, kwam regelmatig naar voren dat de herinneringsbrief als storend werd ervaren. Respondenten hadden het gevoel dat het UWV wist dat ze niet gereageerd hadden, aangezien ze een herinneringsbrief kregen. In dat geval legde de onderzoeker uit dat iedereen, ongeacht of er wel of niet op de uitnodigingsbrief gereageerd is, een herinneringsbrief ontvangen heeft. Bovendien werd door enkele respondenten de herinneringsbrief als dwingend ervaren.

2.2 Steekproef

2.2.1 Selectie respondenten

Voor deelname aan het onderzoek zijn 1295 WAO-ers geselecteerd die herbeoordeeld zijn op grond van het nieuwe schattingsbeleid. Aangezien in februari 2007 is besloten dat WAO-ers die geboren zijn vóór 1 juli 1959 niet meer onder de uitvoering van de eenmalige herbeoordeling vallen, vallen de respondenten in deze leeftijdscategorie buiten de selectie. De geselecteerde respondenten hebben een uitkeringsduur van langer dan vijf jaar. Ze komen in aanmerking voor een re-integratietraject. De respondenten zijn door het UWV geselecteerd uit het cliëntenbestand van het UWV. Selectie vond plaats op grond van onderstaande inclusiecriteria:

- § valt onder WAO
- § herbeoordeeld op grond van het nieuwe schattingsbeleid
- § valt onder de '45-min categorie' (op 1 juli 2004 jonger dan 45 jaar)
- § uitkeringsduur van langer dan vijf jaar
- § is volgens gegevens van het UWV met het re-integratietraject gestart

Op grond van bovenstaande selectiecriteria is in maart 2007 een eerste groep respondenten geselecteerd. Als extra criterium is later toegevoegd dat de respondenten met een re-integratietraject gestart moesten zijn in december 2006 of in januari of februari 2007. In totaal waren er 995 personen die aan alle selectiecriteria voldeden. Deze personen hebben op 19 maart 2007 een uitnodigingsbrief ontvangen. Het UWV heeft al deze geselecteerden een herinneringsbrief verstuurd op 30 maart 2007.

Vervolgens is op 7 mei 2007 een tweede groep van 300 personen schriftelijk benaderd. Deze personen zijn geselecteerd op grond van de bovenstaande selectiecriteria en zijn met een re-integratietraject gestart in maart 2007. In totaal waren er 345 personen die aan deze selectiecriteria voldeden. Hiervan zijn 300 personen schriftelijk benaderd voor deelname aan

het onderzoek. Gezien de negatieve reacties op de herinneringsbrief (zie paragraaf 2.1.1) is besloten om deze tweede groep geen herinneringsbrief te sturen.

2.2.2 Kenmerken populatie en steekproef

Er zijn 1295 personen schriftelijk benaderd voor deelname aan het onderzoek via het UWV. In totaal zijn er 242 respondenten ingestroomd in het telefonische kwantitatieve onderzoek (hiervan doet één persoon mee via een schriftelijke vragenlijst vanwege een gehoorandoening). De respons was dus 18,7%. In tabel 2.1 worden ter vergelijking enkele kenmerken van de steekproef en van de populatie weergegeven. De gegevens van de steekproef zijn gehaald uit de deelnameverklaringen. De gegevens van de populatie komen uit het registratiesysteem van het UWV.

Tabel 2.1: Kenmerken steekproef en populatie

	Steekproef n (%)	Populatie N (%)
	242 (100%)	1340 (100%) ^a
Sekse[#]		
Man	69 (28,5%)	439 (32,8%)
Vrouw	173 (71,5%)	901 (67,2%)
Leeftijd^b		
t/m 24 jaar	2 (0,8%)	8 (0,6%)
25 t/m 34 jaar	42 (17,4%)	291 (21,7%)
35 t/m 44 jaar	198 (81,8%)	1040 (77,7%)
Niet bekend	0 (0%)	1 (0,07%)
Opleidingsniveau^{***}		
Geen opleiding	5 (2,1%)	44 (3,3%)
Basisonderwijs	20 (8,3%)	279 (20,8%)
MULO/MAVO/LBO/VMBO	72 (29,8%)	407 (30,4%)
HAVO/VWO	20 (8,3%)	190 (14,1%)
MBO	74 (30,6%)	147 (11,0%)
HBO/WO	43 (17,8%)	98 (7,3%)
Onbekend	8 (3,3%)	175 (13,1%)
Gezondheidsklachten		
Klachten aan bewegingsapparaat zonder vermelding van andere klacht(en)	84 (34,7%) ^c	379 (28,3%) ^d
Psychische klachten zonder vermelding van andere klacht(en)	76 (31,4%) ^c	553 (41,3%) ^d
Psychische klachten in combinatie met andere klacht(en)	34 (14,0%) ^c	Alleen per enkele klacht gecategoriseerd
Psychische klachten (met en zonder andere klachten)	110 (45,5%) ^c	553 (41,3%) ^d (Alleen per enkele klacht gecategoriseerd)

[#] p = 0,087 *; *** p < .001

^a = De populatie heeft een N van 1340, hiervan zijn 45 mensen niet aangeschreven voor deelname

^b = leeftijd op 01-07-2004

^c = 'zelfdiagnose' naar aanleiding van de volgende vraag op de deelnameverklaring: Als gevolg van welke gezondheidsklacht of gezondheidsklachten kreeg u een WAO-uitkering?

^d = diagnose volgens verzekeringsarts na herbeoordeling

2.2.3 Representativiteit steekproef

Door middel van binominale toetsing en de chi-kwadraat test is de representativiteit van de steekproef berekend met betrekking tot sekse, leeftijd, opleidingsniveau en gezondheidsklacht(en) (zie bijlage 1). Bij een p-waarde hoger dan 0,05 kan aangenomen worden dat de steekproef, met betrekking tot dat bepaalde kenmerk, vergelijkbaar is met de populatie. Zoals te lezen is in tabel 2.1, kunnen op grond van deze toetsing de volgende

conclusies getrokken worden: de steekproef is representatief met betrekking tot sekse, leeftijd en gezondheidsklacht(en) waardoor mensen in de WAO terecht zijn gekomen. De steekproef is niet representatief met betrekking tot opleidingsniveau. Het blijkt dat de steekproef meer mensen bevat met een hoger opleidingsniveau, met name door een grotere vertegenwoordiging van mensen met een middelbare beroepsopleiding (MBO).

2.2.4 Non-respons

Gedurende de longitudinale survey was er in beperkte mate sprake van non-respons. Het onderzoek is gestart met 242 respondenten, op het laatste meetmoment namen er nog 202 respondenten deel. De uitvalpercentages op de verschillende tijdstippen zijn: T1: 3,7%; T2: 6,2%; T3: 7,9%; T4: 5,0%; T5: 1,2%. De redenen voor de non-respons worden beschreven in bijlage 3. Een deel van de respondenten die uitviel gaf aan geen tijd meer te hebben omdat ze aan het werk zijn. Aan deze respondenten is gevraagd of wij hen eenmalig aan het einde van de onderzoeksperiode mogen bellen om naar hun werksituatie te informeren. Hierop hebben 8 mensen (20% van de uitvallers) gereageerd. Vijf daarvan (62,5%) volgden op dat moment een re-integratietraject. De overige drie waren sinds de herbeoordeling met een re-integratietraject bezig geweest, één daarvan had op dit moment betaald werk. Van de vijf mensen die nog in een traject zaten, hadden drie mensen betaald werk (in totaal had dus de helft (50%) van deze uitvallers betaald werk). Eén persoon die nog in een traject zat en geen werk had, was opgenomen geweest in een ziekenhuis of verpleeghuis.

2.5 Meetinstrumenten

De vragenlijsten zijn ontwikkeld door enerzijds gebruik te maken van bestaande, gevalideerde vragenlijsten (bijvoorbeeld met betrekking tot gezondheidsbeleving (VOEG-13) en sociale participatie (SIP)) en anderzijds door het formuleren van vragen die toegespitst zijn op de doelgroep en het onderzoeksdoel. Het ging hier voornamelijk om vragen met betrekking tot re-integratie en werksituatie. Er zijn twee vragenlijsten opgesteld: een vragenlijst met achtergrondkenmerken voor het eerste meetmoment (T1) en een uitgebreidere vragenlijst die op de overige meetmomenten werd afgenomen (T2-T5) (zie hieronder voor de gemeten gegevens).

De vragenlijsten zijn voorgelegd aan de projectgroep en aan vier medewerkers van Stichting de Pijler (Knooppunt (netwerk en ondersteuning) van provinciale, regionale en plaatselijke belangenorganisaties van uitkeringsgerechtigden in Limburg). De vragenlijst is aangepast aan de hand van hun feedback. Vervolgens zijn beide vragenlijsten telefonisch afgenomen bij een WAO-er die als vrijwilligerswerk andere WAO-ers begeleidt. Door zijn ervaring met andere WAO-ers kon deze testpersoon vanuit een breder perspectief naar de vragenlijst kijken. Bij de test is er gelet op de begrijpelijkheid en de relevantie van de vragen (vanuit het perspectief van de geënquêteerde). Na deze test is de vragenlijst lichtelijk aangepast en in de database gezet door het MEMIC. De vragenlijst is toen nogmaals getest op vraagstelling en vraagvolgorde.

Op het eerste meetmoment (T1) werd gevraagd naar sociaaldemografische kenmerken, werkverleden, WAO-situatie, herbeoordeling, gezondheidssituatie en sociale participatie. Op de volgende meetmomenten (T2 tot en met T5) werd er gevraagd naar gezondheidssituatie, sociale participatie, re-integratiesituatie, huidige werksituatie en motivatie ten aanzien van werkherleving. Bij de respondenten die ook deelnamen aan de levensverhaleninterviews is op T5 bovendien hun copingstrategie bevestigd. In bijlage 2 zijn per variabele de gebruikte meetinstrumenten beschreven.

2.6 Analyse

Voor de beschrijvende statistiek is gewerkt met aantallen en percentages (dichotome en overige nominale variabelen) en met gemiddelden en standaarddeviaties (ordinale en intervalvariabelen). Voor variabelen die zijn gemeten met schalen, is de interne consistentie betrouwbaarheid tussen de items vastgesteld met Chronbach's alpha. Voor toetsing van verschillen in percentages is de Chi^2 -toets gebruikt, voor toetsing van verschillen in gemiddelden de t-toets. Voor de factoranalyse van re-integratiedoelen is de Principale Componentenanalyse met varimaxrotatie gebruikt. Voor het toetsen van tijdsreeksen zijn Repeated Measures en Cox Regression analyses gebruikt (zie bijlage 4 voor een preciezere toelichting op de gebruikte methoden en parameters).

3. Wie zijn de langdurig arbeidsongeschikten en hoe verlopen hun re-integratietrajecten? Resultaten van de longitudinale survey

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de longitudinale survey besproken. Zoals in hoofdstuk 2 is besproken, is een representatieve² groep van 242 WAO-ers die in de periode van december 2006 tot en met maart 2007 met een re-integratietraject zijn gestart, vanaf april 2007 een jaar lang gevolgd. In dit hoofdstuk worden de arbeidsongeschikten en hun re-integratietrajecten beschreven. Allereerst worden de kenmerken van de werk- en privésituatie van de langdurig arbeidsongeschikten voordat ze in de WAO kwamen, beschreven. Er wordt hierbij ook aandacht besteed aan de belangrijkste kenmerken van hun WAO-periode en van de herbeoordeling. Daarnaast wordt ingegaan op de kenmerken van hun re-integratietraject en het type re-integratieactiviteiten dat ze gevolgd hebben. Vervolgens wordt nagegaan of er een relatie te vinden is tussen het type re-integratieactiviteiten gedurende het onderzoeksjaar en arbeidsre-integratie of urenuitbreiding. Daarna wordt ingegaan op de gezondheid van de respondenten tijdens de onderzoeksperiode, hun contacten met de gezondheidszorg en de veranderingen in gezondheid. Ook wordt nagegaan in hoeverre er gedurende de onderzoeksperiode veranderingen optraden in sociale participatie, frequentie van succesvolle sollicitaties (dat wil zeggen sollicitaties waarbij men uitgenodigd wordt op een gesprek), de beleving van re-integratiebegeleiding en de motivatie tot werken. Tenslotte wordt nagegaan wat het werkhervattingspatroon van de onderzoeksgroep was en met welke factoren de werkhervatting samenhangt. Voor een beschrijving van de sociaaldemografische kenmerken van de onderzoeksgroep wordt verwezen naar tabel 2.1 in hoofdstuk 2.

3.1 Werksituatie vóór intreden WAO

De meeste respondenten hebben al ruime werkervaring voordat zij in de WAO kwamen. We hebben een groot aantal kenmerken van die werkervaring in kaart gebracht.

3.1.1 Duur, aantal banen en sector

Zoals uit tabel 3.1 blijkt, heeft meer dan de helft van de respondenten (56,2%) langer dan tien jaar betaald werk verricht totdat zij in de WAO³ kwamen. Een zeer klein percentage (3,9%, negen respondenten) heeft korter dan één jaar betaald werk gedaan. De grootste groep (74,8%) heeft minimaal vijf jaar werkervaring gehad voordat ze de meest recente keer in de WAO kwamen. Wat betreft het aantal werkgevers is er meer variatie. Zo had ruim een derde (34,5%) voor één of twee werkgevers gewerkt, 40,9% voor drie tot vijf werkgevers en 22,8% voor meer dan vijf werkgevers. Een groot deel van de respondenten heeft een functie op middelbaar (38,3%) of lager (30,4%) niveau. De respondenten waren werkzaam in zeer diverse sectoren. Een derde (33,0%) is werkzaam geweest in de administratief-economische sector. Andere veel voorkomende beroepssectoren zijn techniek (15,2%), verzorging (12,2%), (para)medisch (11,7%) en de niet specialistische beroepen zoals productie- en schoonmaakwerk (11,7%).

3.1.2 Soort contract en omvang arbeidscontract

Bijna driekwart van de respondenten (72,7%) is vanuit een vast contract in de WAO terechtgekomen (zie tabel 3.1). Wat betreft het aantal arbeidsuren volgens het arbeidscontract, is er in de analyse een onderscheid gemaakt tussen mannen en vrouwen. Er is een significant

² Sekse, leeftijd en soort gezondheidsklachten waarvoor men in de WAO was gekomen verschilden niet, het opleidingsniveau was wat hoger, met voornamelijk meer respondenten met MBO-niveau.

³ Met WAO wordt bedoeld: de laatste periode dat iemand in de WAO heeft gezeten (in het geval dat cliënten meerdere periodes in de WAO hebben gezeten)

verschil tussen mannen en vrouwen voor wat betreft het aantal uren dat volgens het arbeidscontract per week gewerkt werd. Bekeken voor de totale onderzoeksgroep, werkte ruim twee derde (67,9%) van de respondenten meer dan 32 uur per week. De uitsplitsing naar sekse laat zien dat 87,7% van de mannen en 59,7% van de vrouwen 32 uur per week of meer werkte. De vrouwen hadden voornamelijk grote deeltijd en voltijdbanen: 87,4% van de vrouwen werkte 20 uur of meer per week; 23,9% zelfs 40 uur. Ruim de helft van de mannen (56,9%) werkte 40 uur per week.

Tabel 3.1: Werksituatie vóór intreden WAO

224 < n < 234			
Werkduur tot WAO			
Minder dan 1 jaar	9 (3,9%)		
1 t/m 5 jaar	43 (18,6%)		
6 t/m 10 jaar	43 (18,6%)		
Meer dan 10 jaar	136 (56,2%)		
Aantal werkgevers tot WAO			
1 – 2	80 (34,5%)		
3 – 5	99 (40,9%)		
Meer dan 5	53 (22,8%)		
Functionieniveau vòòr WAO^a			
Elementair	37 (16,1%)		
Lager	70 (30,4%)		
Middelbaar	88 (38,3%)		
Hoger	34 (14,8%)		
Wetenschappelijk	1 (0,4%)		
Beroepssector vòòr WAO^a			
Agrarisch of landbouwkundig	1 (0,4%)		
Beveiliging, juridisch of bestuurlijk	5 (2,2%)		
Administratief, commercieel of economisch	76 (33,0%)		
Gedrag en maatschappij	8 (3,3%)		
Management	2 (0,9%)		
Niet-specialistisch	27 (11,7%)		
Pedagogisch	9 (3, %)		
(Para)medisch	27 (11,7%)		
Technisch	35 (15,2%)		
Taalkundig of cultureel	2 (0,9%)		
Transport	9 (3,9%)		
Verzorgend	28 (12,2%)		
Wiskundig of natuurwetenschappelijk	1 (0,4%)		
Soort dienstverband in jaar voor WAO			
Vast contract	176 (72,7%)		
Tijdelijk contract	26 (11,2%)		
Uitzendcontract	15 (6,5%)		
Anders	15 (6,5%)		
Totaal aantal uren volgens arbeidscontract in jaar voor WAO ***	Totaal	Man n=65	Vrouw n=159
0 t/m 19 uur	22 (9,8%)	2 (3,1%)	20 (12,6%)
20 t/m 31 uur	50 (22,3%)	6 (9,2%)	44 (27,7%)
32 t/m 39 uur	77 (34,4%)	20 (30,8%)	57 (35,8%)
40 uur	75 (33,5%)	37 (56,9%)	38 (23,9%)

(voetnoten bij tabel 3.1)

^a van eerst genoemd beroep

*** met betrekking tot het sekseverschil: $p < 0,001$

3.1.3 Gemiddelde respondent met betrekking tot werksituatie vóór WAO

De kenmerken van de respondenten variëren tot op zekere hoogte. Toch valt de gemiddelde respondent wel te karakteriseren. Deze ‘typische’ respondent is een vrouw met meer dan 10 jaar werkervaring, heeft 3-5 werkgevers gehad tot WAO, een middelbaar opleidingsniveau, een administratief, commercieel of economisch beroep en een vast contract van 32-39 uur.

3.2 Privésituatie: woonvorm, inkomensbronnen en vrijwilligerswerk

Met betrekking tot de privésituatie van de respondenten zijn de woonvorm (in termen van gezinssamenstelling), de inkomensbronnen en de mate waarin vrijwilligerswerk wordt verricht los van het re-integratietraject in kaart gebracht.

3.2.1 Woonsituatie en inkomensbronnen

Bijna de helft van de respondenten woont samen met partner en kinderen (zie tabel 3.2). De groep alleenstaanden betreft ruim een vijfde; bijna een vijfde woont samen met een partner zonder kinderen. Ruim een achtste woont samen met alleen kinderen en is dus alleenstaand ouder. Slechts zes respondenten wonen binnen een andere samenstelling, voornamelijk bij de eigen ouders.

Gemiddeld noemen de respondenten 2,3 inkomensbronnen per huishouden. De meest frequent genoemde bron is het inkomen van de partner, daarna de WAO-uitkering van de respondent (beide ongeveer een kwart van de inkomensbronnen die genoemd werden). Ruim een vijfde van de genoemde inkomensbronnen betreft een WW-uitkering van de respondent. Daarna worden genoemd (in volgorde van frequentie): salaris van de respondent; andere inkomsten dan die in de vragenlijst genoemd; TRI-uitkering⁴ van de respondent; uitkering partner; bijstandsuitkering en bijdrage van de kinderen. In 38,2% van de inkomensbronnen gaat het dus om salaris, in 53% om een uitkeringsvorm en in 8,9% van de gevallen om andere inkomsten.

3.2.2 Vrijwilligerswerk

Ongeveer een kwart van de respondenten verricht vrijwilligerswerk los van het re-integratietraject. Het gaat dan om taken als overblijfmoeder, medewerker van de wereldwinkel, mantelzorg, klusjesman bij een zorgcentrum voor ouderen, kindernevendienst in de kerk organiseren en dergelijke. De meesten van hen rapporteerden dat ze één taak verrichten, maar ruim een tiende verricht twee of meer verschillende taken als vrijwilliger. Het meest frequent werden vrijwilligersactiviteiten in relatie tot het begeleiden en bezoeken van mensen genoemd (n=18); daarop volgend schoolgerelateerde activiteiten als overblijfmoeder (n=7); activiteiten bij een sportvereniging (n=7); activiteiten in de culturele sector (n=4); bestuurlijke activiteiten (n=4); ondersteuning van goede doelen (n=3); activiteiten gerelateerd aan de kerk (n=3); winkelwerkzaamheden zoals in de wereldwinkel (n=3). Acht activiteiten konden niet in een van deze categorieën worden ingedeeld.

3.2.3 Gemiddelde respondent met betrekking tot privésituatie

Qua woonsituatie is er veel verschil maar de ‘typische’ respondent woont samen met partner en kinderen en voorziet in inkomsten door een eigen WAO of WW-uitkering en het salaris

⁴ De TRI-uitkering is een speciale uitkering voor onder meer WAO-ers die door de eenmalige herbeoordeling hun uitkering helemaal of voor een deel kwijtraken. TRI staat voor 'Tijdelijke regeling inkomensgevolgen herbeoordeelde arbeidsongeschikten'. De TRI-uitkering vult het inkomen na de herbeoordeling maximaal 12 maanden lang aan tot het niveau van de oude WAO-uitkering.

van de partner. Een minderheid van de respondenten, maar toch nog een kwart, verricht vrijwilligerswerk.

Tabel 3.2: Privésituatie

	218 < n < 234
Woonvorm	
Alleen	49 (20,9%)
Samen met partner	40 (17,1%)
Alleen met thuiswonende kinderen	31 (13,2%)
Samen met partner en kinderen	108 (46,2%)
Overig (m.n. bij ouders)	6 (2,6%)
Inkomen (meerdere antwoorden mogelijk)	n=222 (507 inkomensbronnen genoemd)
WAO-uitkering respondent	124 (24,5%)
WW-uitkering respondent	107 (21,1%)
Bijstandsuitkering respondent	6 (1,2%)
TRI-uitkering respondent	16 (3,2%)
Salaris respondent	67 (13,2%)
Uitkering partner	15 (3,0%)
Salaris partner	127 (25,0 %)
Bijdrage kinderen	2 (0,4 %)
Andere inkomsten	43 (8,5%)
Vrijwilligerswerk naast re-integratietraject	
Ja	51 (24,4%)
§ 1 vrijwilligerstaak	§ 88,5%
§ 2 vrijwilligerstaken	§ 7,7%
§ 3 vrijwilligerstaken	§ 3,8%

3.3 Situatie rondom WAO en herbeoordeling

3.3.1 Gezondheidsklachten en WAO-duur

Bijna de helft van de respondenten (45,4%) is door psychische klachten in de WAO terechtgekomen (zie tabel 3.3). Bijna een derde (31,4%) gaf aan alleen op grond van psychische klachten in de WAO te zijn gekomen, het ging dan met name om psychische klachten, aanpassingstoornissen als burnout of overspannenheid en depressieve perioden. Ernstige psychopathologie zoals een bipolaire stoornis of schizofrenie is slechts in 6% van de gevallen de voornaamste reden voor de WAO. 14,0% noemt psychische klachten in combinatie met andere gezondheidsklachten als reden. Ruim een derde (34,7%) geeft alleen klachten aan het bewegingsapparaat als reden. Het gaat dan voornamelijk om rugklachten. De WAO-duur loopt niet erg uiteen. De standaarddeviatie is vier jaar, wat betekent dat bij een gemiddelde van 8,11 jaar, twee derde van de respondenten tussen de 4,11 en 12,11 jaar in de WAO zat. Er zijn wel uitschieters, de WAO-duur varieert van 0⁵ tot 27 jaar. Bijna 30 % van de respondenten heeft betaald werk verricht tijdens de WAO-periode. Gemiddeld heeft deze groep respondenten 3,37 jaar gewerkt tussen het moment dat zij in de WAO gekomen waren

⁵ Het gaat hierbij om de duur van de laatste periode dat de respondent een WAO-uitkering ontving. Er kan dus een uitkeringsduur van 0 jaar gerapporteerd zijn terwijl er wel aan de selectiecriteria voldaan is (> 5 jaar een uitkering) doordat deze cliënten gedurende meerdere periodes een uitkering hebben ontvangen.

en de herbeoordeling. Voor een verdere beschrijving van de gezondheid tijdens het onderzoek, zie paragraaf 3.6.

Tabel 3.3: WAO-situatie.

Gezondheidsklachten waardoor WAO^a	n=242
Klachten aan bewegingsapparaat zonder vermelding van andere klacht(en)	84 (34,7%)
Psychische klachten zonder vermelding van andere klacht(en)	76 (31,4%)
Psychische klachten in combinatie met andere klacht(en)	34 (14,0%)
Psychische klachten (met en zonder andere klachten)	110 (45,5%)
Aanwezigheid van chronische klachten is dit ook op basis van zelfdiagnose?	n=230
Ja	184 (80,0%)
Nee	28 (12,2%)
Onbekend	18 (7,8%)
WAO-duur in jaren^b	n=227
Gemiddelde (SD)	8,11 (4,0)
Range	0 - 27
Werksituatie tussen WAO en herbeoordeling	n=233
Betaald werk verricht in deze periode	69 (29,6%)
Duur betaald werk tussen WAO en herbeoordeling	n=63
Gemiddelde in maanden	40,38 (44,23)
Gemiddelde in jaren	3,37 (3,69)

^a De onderstaande gezondheidsklachten zijn een ‘zelfdiagnose’ naar aanleiding van de volgende vraag op de deelnameverklaring: ‘Als gevolg van welke gezondheidsklacht of gezondheidsklachten kreeg u een WAO-uitkering?’

^b Met WAO wordt bedoeld: de laatste periode dat iemand in de WAO heeft gezeten (in het geval dat cliënten meerdere periodes in de WAO hebben gezeten)

3.3.2 Herbeoordeling

Naar aanleiding van de herbeoordeling is het arbeidsongeschiktheidspercentage van veel respondenten gewijzigd (zie tabel 3.4). Vóór de herbeoordeling is 77,8% volledig arbeidsongeschikt bevonden; op het eerste meetmoment, bij de start van het onderzoek, is dit nog maar 11,3%. Vóór de herbeoordeling is ongeveer een tiende voor 0 tot 35% arbeidsongeschikt; na de herbeoordeling is dat het geval bij twee derde (67,0%) van de respondenten. De derde kolom, met de arbeidsongeschiktheidspercentages op T3, laat zien dat er wat verandering optreedt naar aanleiding van de bezwaren die respondenten hebben ingediend.

Tabel 3.4: Arbeidsongeschiktheidspercentage op verschillende meetmomenten.

AO %^a	Vóór herbeoordeling (n=234)	T1 Start onderzoek (n=230)	T3^b 6 mnd na start (n=207)
0 – 15	-	-	53 (25,6%)
15 – 25	-	-	41 (19,8%)
Totaal < 25	7 (3,0%)	129 (56,1%)	94 (45,4%)
25 – 35	15 (6,4%)	25 (10,9%)	24 (11,6%)
35 – 45	9 (3,8%)	19 (8,3%)	23 (11,1%)
45 – 55	7 (3,0%)	15 (6,5%)	16 (7,7%)
55 – 65	7 (3,0%)	10 (4,3%)	6 (2,9%)
65 - 80	7 (3,0%)	6 (2,6%)	7 (3,4%)
80 - 100	182 (77,8%)	26 (11,3%)	37 (17,9%)

^a AO % = arbeidsongeschiktheidspercentage

^b Op T3 is het arbeidsongeschiktheidspercentage nogmaals gemeten volgens de categorisering van het UWV (de categorieën 0 – 15 en 15 – 25 zijn aan T3-meting toegevoegd)

In tabel 3.5 wordt het arbeidsongeschiktheidspercentage gerelateerd aan het al dan niet eens zijn met de uitslag van de herbeoordeling en het indienen van officieel bezwaar bij het UWV. Bijna twee derde (62,4%) van de respondenten is het niet eens met de uitslag van de herbeoordeling. Van deze groep heeft ruim de helft (55,9%) officieel bezwaar ingediend bij het UWV. Respondenten met een arbeidsongeschiktheidspercentage lager dan 25% zijn het vaker oneens (namelijk in bijna driekwart van de gevallen) met de uitslag van de herbeoordeling dan de rest. Het is waarschijnlijk dat het hoge percentage in de groep die 55-65% arbeidsongeschikt is bevonden, samenhangt met het kleine aantal in deze groep en dus op toeval berust. Er is geen significante samenhang tussen het arbeidsongeschiktheidspercentage en het al dan niet indienen van een officieel bezwaar bij het UWV. Met andere woorden, respondenten met een lager arbeidsongeschiktheidspercentage dienen niet vaker een bezwaar in dan respondenten met een hoger arbeidsongeschiktheidspercentage. Gemiddeld wordt in ruim de helft van de gevallen ook daadwerkelijk een bezwaar ingediend als men het oneens is met de uitslag van de herbeoordeling. Zoals uit tabel 3.4 naar voren komt, verandert hierdoor de uitslag van de herbeoordeling in elk geval in bijna de helft (42,5%) van de gevallen (28,8% betreft missende waarden).

3.3.3 Gemiddelde respondent met betrekking tot WAO en herbeoordeling

De ‘typische’ respondent ontvangt een WAO-uitkering wegens psychische klachten of klachten aan het bewegingsapparaat, en heeft voorafgaande aan deze herbeoordeling acht jaar lang een WAO-uitkering ontvangen. Bij de herbeoordeling is het arbeidsongeschiktheidspercentage verlaagd. De gemiddelde respondent is het niet eens met de uitslag, dient een bezwaar in, dat in bijna de helft van de gevallen wordt gehonoreerd.

Tabel 3.5: Reactie op uitslag herbeoordeling

AO %^a tijdens start onderzoek (T1)	n totaal (per AO-categorie)	Oneens met uitslag herbeoordeling ** (% van 'n totaal')	Bezwaar ingediend (% van 'Oneens met uitslag herbeoordeling')
< 25	127	91 (71,7%)	50 (54,9%)
25 – 35	24	13 (54,2%)	5 (38,5%)
35 – 45	19	11 (57,9%)	10 (90,9%)
45 – 55	15	8 (53,3%)	5 (62,5%)
55 – 65	10	8 (80,0%)	5 (62,5%)
65 - 80	6	2 (33,3%)	1 (50,0%)
80 - 100	25	8 (32,0%)	4 (50,0%)
Totaal	226	141 (62,4%)	80 (55,9%)
Weet niet ⁶	4		
Totale groep	230		

** 0,01 > p > 0,001

^a AO % = arbeidsongeschiktheidspercentage

3.4 Kenmerken re-integratietraject

In tabel 3.6 wordt weergegeven wat voor soort re-integratietraject de respondenten gedurende het onderzoek volgen en hoe ze dit traject beleven. Vrijwel de hele onderzoeksgroep neemt deel aan een re-integratietraject, dat in de helft van de gevallen het hele onderzoeksjaar duurde. Twaalf maanden na de start van het onderzoek, volgt nog ruim de helft van de respondenten (51,5%) een re-integratietraject. Bijna alle respondenten (op de verschillende meetmomenten variërend van 97,9 tot 85,6%) die een re-integratietraject volgden, hebben gedurende het onderzoek minimaal één keer per drie maanden contact met een re-integratiebegeleider. Ongeveer de helft van de respondenten volgt een IRO-traject. Een kleine minderheid (7,1%) volgt een voorschakeltraject.

Ongeveer 60% van de respondenten vindt de re-integratiebegeleiding intensief genoeg. Gedurende het hele onderzoek vindt meer dan twee derde van de respondenten die een re-integratietraject volgen dat er voldoende mogelijkheden voor eigen inbreng zijn. De respondenten zijn neutraal tot tevreden over hun re-integratietraject. Deze waarderungen zijn vrij stabiel over de tijd.

Twee derde van de respondenten krijgt in het begin van het onderzoeksjaar te maken met een arbeidsdeskundige, daarna is er slechts bij een vijfde van de respondenten die een re-integratietraject volgen contact met een arbeidsdeskundige. Bijna iedere respondent krijgt te maken met een begeleider van een re-integratiebedrijf. Een minderheid (minder dan 15%) krijgt te maken met een medewerker van het CWI in het kader van re-integratie, een jobcoach, een bedrijfsarts op het werk of een andere begeleider. De overgrote meerderheid van de respondenten is op de hoogte van de functie van de begeleider waar ze contact mee hadden gehad.

Wat betreft het beloop van de re-integratieactiviteiten heeft, zoals te verwachten valt, vrijwel iedereen een intakegesprek. Individuele gesprekken zijn veruit de meest voorkomende vorm van re-integratiebegeleiding in de onderzoeksgroep; groepsgesprekken komen in maximaal 21,1% van de gevallen voor en met name in het begin van het re-integratietraject. Er wordt in het begin in meer dan de helft van de gevallen met huiswerkopdrachten gewerkt (51,2% op T2), dat neemt later af. In ongeveer de helft van de gevallen zoekt men zelf

⁶ Deze cliënten gaven aan (nog) niet te weten of ze het wel of niet eens waren met de uitslag van de herbeoordeling.

vacatures; een kleine helft solliciteert tijdens het re-integratietraject. Bij een kwart worden in het begin van het traject testen afgenomen (26,8% op T2), later in het traject komt dit minder vaak voor. Het oefenen met werk, in de vorm van vrijwilligerswerk, een werkervaringsplek of proefplaatsing, komt in ongeveer een kwart van de gevallen voor (aannemend dat dit niet tegelijkertijd gedaan wordt). Op ieder meetmoment volgt ongeveer een kwart een opleiding. Op ieder meetmoment krijgt ongeveer een achtste hulp bij wet- en regelgeving en is ongeveer een tiende bezig met de start van een eigen bedrijf. Op ieder meetmoment onderneemt ongeveer een achtste andere activiteiten die niet worden genoemd in onze vragenlijst. Dat zijn activiteiten zoals netwerken, revalidatie en traumaverwerking. Aangezien de voornoemde activiteiten zeer divers zijn, zijn ze niet onder een of meer noemers geplaatst. Slechts enkelen nemen aan geen enkele re-integratieactiviteit deel.

Tussen de meetmomenten had men gemiddeld één succesvolle sollicitatie (dat wil zeggen dat men werd uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek). De spreiding was aanzienlijk en gedurende het onderzoek trad er geen significante verandering op in aantal succesvolle sollicitaties (zie bijlage 4).

Er trad niet veel verandering in re-integratiedoelen op ook al werd de groep steeds kleiner. De respondenten konden meerdere doelen tegelijkertijd aangeven. De meest genoemde re-integratiedoelen zijn: het vinden van een werkplek (ongeveer driekwart); het ontdekken van de eigen mogelijkheden (ongeveer twee derde) en het leven weer op de rails krijgen (ongeveer de helft). Ongeveer een derde wil leren omgaan met gezondheidsklachten; een even zo grote groep wil leren solliciteren. Ongeveer een kwart geeft het ontwikkelen van sociale vaardigheden aan als re-integratiedoel. Een kwart heeft als doel een opleiding af te ronden. Er zijn ook respondenten die al werken en meer uren willen werken (een vijfde). Ongeveer een kwart heeft (nog) een doel dat niet genoemd werd in onze vragenlijst, bijvoorbeeld 'weer een bijdrage leveren aan de maatschappij' of 'het opzetten van een eigen onderneming'.

Tabel 3.6: Kenmerken re-integratietraject

		T1	T2	T3	T4	T5
		Start onderzoek	3 mnd na start	6 mnd na start	9 mnd na start	12 mnd na start
Totaal steekproef		233	219	206	203	202
		n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Deelname aan RI-traject^a		220 (90,9%)	213 (97,3%)	159 (65,7%)	133 (65,5%)	104 (51,5%)
	Daarvan:	%	%	%	%	%
	Contact gehad met RI-begeleider^{a-b}	-	97,9	92,5	87,2	85,6
	Volgt IRO^b	-	53,1	45,9	50,4	51,9
	Volgt voorschakel-traject^b	-	7,1	5,7	3,8	4,8
	RI-begeleiding intensief genoeg^c	-	59,9	62,4	66,4	59,6
	Eigen inbreng in RI-traject^c					
	Minder in te brengen dan wenselijk	-	18,1	18,3	18,3	16,7
	Voldoende eigen inbreng	-	73,0	71,9	74,8	69,6
	Meer inbreng verwacht dan prettig	-	8,8	9,8	6,9	13,7

Vervolg tabel 3.6

		T1	T2	T3	T4	T5
		Start onderzoek	3 mnd na start	6 mnd na start	9 mnd na start	12 mnd na start
		n	n	n	n	n
Deelname aan RI-traject^a		220	213	159	133	104
	Daarvan:			gem (SD)	gem (SD)	gem (SD)
	Mate van tevredenheid^{c,d}	-	-	3,46 (1,265)	3,55 (1,256)	3,40 (1,304)
	Re-integratiebegeleider					
	Begeleider van een re-integratiebedrijf	-	93,9	89,3	78,2	78,8
	Medewerker van het CWI in het kader van re-integratie	-	14,6	5,0	8,3	6,7
	Jobcoach	-	10,3	11,9	14,3	13,5
	Bedrijfsarts op het werk	-	3,8	1,9	1,5	1,0
	Contact gehad met andere re-integratie begeleider of weet functiebenaming niet	-	16,5	10	7,5	7,7
	Re-integratieactiviteiten					
	Intakegesprek	-	93,9	20,1	12,0	7,7
	Individuele gesprekken	-	82,6	73,6	60,2	64,4
	Groepsgesprekken	-	21,1	13,2	9,8	7,7
	Testen	-	26,8	14,5	6,0	4,8
	Training of cursus	-	36,6	25,8	22,6	13,5
	Huiswerkopdrachten	-	51,2	39,6	22,6	19,2
	Hulp bij wet- en regelgeving	-	14,6	11,9	11,3	14,4
	Opleiding	-	23,5	25,8	27,1	22,1
	Vrijwilligerswerk	-	4,7	3,8	4,5	6,7
	Werkervaringsplek	-	10,3	13,2	18,8	16,3
	Proefplaatsing	-	9,9	5,0	5,3	6,7
	Zelf vacatures zoeken	-	69,5	42,8	32,3	52,9
	Solliciteren	-	-	41,5	34,6	48,1
	Start eigen bedrijf	-	12,7	7,5	6,8	8,7
	Andere activiteit	-	17,8	8,2	17,3	17,3
	Er zijn geen activiteiten ondernomen	-	0,9	3,1	3,8	2,9
	Re-integratiedoelen					
	Mijn leven weer op de rails krijgen	-	50,2	55,3	45,9	41,3
	Leren omgaan met mijn gezondheidsklachten	-	38,0	37,7	33,1	32,7
	Ontwikkelen van sociale vaardigheden	-	26,3	30,8	24,1	27,9
	Het ontdekken van mijn mogelijkheden	-	66,2	64,8	63,2	67,3
	Leren solliciteren	-	39,0	27,7	27,8	26,9
	Het afronden van een opleiding	-	24,4	23,9	25,6	28,8
	Het vinden van een werkplek	-	80,8	71,1	70,7	70,2
	Urenuitbreiding	-	21,6	22,6	21,1	22,1
	Ander doel	-	26,3	25,2	15,8	20,2
	Weet niet wat het doel is	-	0,9	0,6	0,8	0
	Er is geen doel	-	0,5	1,2	2,3	0

- = niet gemeten

(voetnoten bij tabel 3.6)

^a Wat betreft deelname aan het re-integratietraject en de kenmerken (zoals de re-integratieactiviteiten die gedaan zijn), is er steeds gevraagd naar de situatie in de periode tussen de verschillende meetmomenten. Voor T1 en T2 is er gevraagd naar de periode sinds de herbeoordeling. Voor T3 tot en met T5 is er gevraagd naar de periode sinds het vorige meetmoment.

^b Het contact met re-integratiebegeleiders kan zowel persoonlijk, schriftelijk, telefonisch als per mail zijn geweest.

^c Gevraagd naar beleving op moment van afname enquête (dus niet specifiek naar de beleving binnen een bepaalde periode).

^d Antwoordcategorieën waren: 1 = helemaal niet tevreden; 2 = niet tevreden; 3 = niet tevreden en niet ontevreden; 4 = tevreden; 5 = helemaal tevreden

Er is op tien doelen een factoranalyse uitgevoerd om na te gaan in hoeverre de op T2 genoemde doelen een onderliggende factor weerspiegelen (het elfde doel is weggelaten wegens te geringe spreiding). De gegevens daarvan zijn weergegeven in tabel 3.7. Uit deze analyse komt een drie-factorstructuur naar voren (eigenwaarden groter dan 1). De doelen ‘Mijn leven weer op de rails krijgen’, ‘Leren omgaan met gezondheidsklachten’, ‘Het ontwikkelen van sociale vaardigheden’ en ‘Het afronden van een opleiding’, vormen een factor. Deze eerste factor vertegenwoordigt dus doelen met betrekking tot het in ontwikkeling zijn. De doelen ‘Het vinden van een werkplek’ en ‘Niet weten wat het doel is’, vormen de tweede factor. Deze tweede factor vertegenwoordigt het vinden van een werkplek, waarbij de eigen ontwikkeling geen doel op zich is. De derde factor kent maar één doel, namelijk alle doelen die niet in de vragenlijst genoemd werden, en deze factor is dus niet inhoudelijk interpreteerbaar. Het doel ‘Het ontdekken van mijn mogelijkheden’ laadt zowel op de eerste als tweede factor⁷. ‘Leren solliciteren’ laadt op alle drie de factoren.

Tabel 3.7 Resultaten PCA (Varimax rotatie) re-integratie doelen (alleen factorladingen groter dan ,30 weergegeven)

item	Re-integratiedoelen	Factor 1: in ontwikkeling zijn	Factor 2: vinden van een werkplek	Factor 3
1	Mijn leven weer op de rails krijgen	,78	-	-
2	Leren omgaan met mijn gezondheidsklachten	,72	-	-
3	Ontwikkelen van sociale vaardigheden	,71	-	-
4	Het ontdekken van mijn mogelijkheden	,60	,46	-
5	Leren solliciteren	,33	,42	,46
6	Het afronden van een opleiding	,54	-	-
7	Het vinden van een werkplek	-	,73	-
8	Ureuitbreiding	-	,38	-
9	Ander doel	-	-	-,85
10	Weet niet wat het doel is	-	-,63	-

In de loop van het onderzoek geven steeds meer respondenten aan geen re-integratietraject meer te volgen. De redenen hiervoor zijn in tabel 3.8 weergegeven. Respondenten stoppen met name met het traject omdat ze betaald werk vinden of omdat het traject afgerond is. Op T3 geeft echter ruim 80% aan dat ze op dat moment geen re-integratietraject volgen omdat ze dat niet aangeboden hebben gekregen. Aangezien de meeste van deze respondenten op T2 wel hebben aangegeven in een re-integratietraject te zitten, hebben zij hier waarschijnlijk bedoeld dat in de periode tussen T2 en T3 geen re-integratie activiteiten aangeboden zijn. Bij ‘andere redenen’ om geen traject te volgen geven respondenten aan dat zij lange tijd niets meer van het re-integratiebedrijf gehoord hebben of dat zij er zelf een punt achter gezet hebben omdat ze niet tevreden zijn over de begeleiding. Ook zijn er respondenten die aangeven dat ze vanwege een nieuwe arbeidsongeschiktheidsbeoordeling niet meer in aanmerking komen voor

⁷ Wellicht is dit doel op twee wijzen geïnterpreteerd: het ontdekken van kwaliteiten in algemene zin en het ontdekken van arbeidsmogelijkheden.

een traject. Een andere reden die genoemd wordt om geen traject meer te volgen is het opstarten van een eigen bedrijf.

Tabel 3.8: Redenen om geen re-integratietraject te volgen

	T2	T3	T4	T5
	3 mnd na start onderzoek	6 mnd na start onderzoek	9 mnd na start onderzoek	12 mnd na start onderzoek
Volgt geen re-integratietraject	6	47	70	98
Redenen ^a	N (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Re-integratietraject is nog niet gestart	1 (16,7%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Er is mij geen re-integratietraject aangeboden	3 (50%)	38 (80,9%)	0 (0%)	1 (1,0%)
Ik heb te veel medische beperkingen	1 (16,7%)	3 (6,4%)	13 (18,6%)	13 (13,3%)
Ik heb betaald werk	0 (0%)	3 (6,4%)	29 (41,4%)	38 (38,8%)
Re-integratietraject is al afgerond	0 (0%)	0 (0%)	11 (15,7%)	23 (23,5%)
Andere redenen	2 (33,3%)	3 (6,4%)	18 (25,7%)	29 (29,6%)

^aMeerdere redenen mogelijk

3.5 Relatie tussen re-integratieactiviteiten en werkhervatting

In voorgaande paragraaf zijn de re-integratieactiviteiten beschreven. In deze paragraaf proberen we meer inzicht te krijgen in de samenhang tussen enerzijds de re-integratieactiviteiten (de activiteiten waarmee het traject gestart is en het vervolgetraject) en anderzijds de kans op werkhervatting c.q. ureuitbreiding. Daarom hebben we verschillende dimensies van het re-integratietraject onderscheiden. Het gaat dan om (1) de uitgangssituatie van de respondent: verricht de persoon al dan niet betaald werk in de periode tussen de herbeoordeling en de eerste drie maanden van het onderzoek?, (2) het tijdsaspect: wanneer krijgt iemand de activiteit aangeboden?, (3) de vorm van activiteit: vindt de activiteit in een groep plaats of individueel? (4) het soort activiteit: zijn de activiteiten onderdeel van het standaardaanbod van het re-integratietraject of zijn het activiteiten die niet standaard ingezet worden en deel uit maken van het additionele re-integratieaanbod? Door de onderzoekers is een onderscheid gemaakt tussen activiteiten die vanzelfsprekend aangeboden worden aan cliënten (standaardaanbod) en activiteiten waar cliënten over het algemeen zelf om moeten vragen en die niet tot de basisdienstverlening behoren (additioneel aanbod). In tabel 3.9 wordt weergegeven welke activiteiten onder het standaardaanbod vallen en welke onder het additionele aanbod. Naast deze twee categorieën activiteiten, wordt ook nog de categorie 'combinatie van standaardaanbod en additioneel aanbod' en de categorie 'overig' onderscheiden. De categorie 'overig' betreft re-integratieactiviteiten die niet in onze vragenlijst genoemd werden. Deze 'overige' activiteiten zijn zeer divers van aard waardoor ze niet onder één noemer of enkele noemers geplaatst kunnen worden (zie paragraaf 3.4).

Tabel 3.9: Beschrijving categorieën re-integratie activiteiten

Standaardaanbod	Additioneel aanbod	Combinatie van standaardaanbod en additioneel aanbod	Overig
Testen	Huiswerkopdrachten	Combinatie van activiteiten genoemd onder standaard en additionele aanbod	Re-integratie activiteiten die niet genoemd zijn bij standaard of additionele aanbod (bijvoorbeeld netwerken, revalidatie en traumaverwerking)
Training of cursus	Hulp bij wet- en regelgeving		
Zelf vacatures zoeken	Opleiding		
Solliciteren	Vrijwilligerswerk		
	Werkervaringsplek		
	Proefplaatsing		
	Start eigen bedrijf		

We zijn ten eerste nagegaan of er bepaalde patronen te ontdekken zijn in de combinaties van re-integratieactiviteiten en ten tweede of deze patronen tot verschillende effecten met betrekking tot werkhervatting c.q. urenuitbreiding leiden. Deze activiteiten en de timing daarvan zijn daarom uitgezet in een boomstructuur, met werkhervatting c.q. urenuitbreiding als resultante. Er is een figuur voor degenen die niet werken op het tweede meetmoment (drie maanden na de start van het onderzoek, het moment waarop uitgebreid naar re-integratie gevraagd werd); hierbij is de resultante de mate van werkhervatting (figuur 3.1). En er is een figuur voor degenen die wel werken op het tweede meetmoment in het onderzoek; hierbij is de resultante de mate van urenvermindering (figuur 3.2).

In de figuren 3.1 en 3.2 is aan de hand van percentages weergegeven wat de kans is dat respondenten, gegeven een bepaalde voorgeschiedenis (in dit geval een individueel of groepsgebesprek in de periode tussen de herbeoordeling en drie maanden na de start van dit onderzoek, en het uitvoeren van eerdere activiteiten uit het standaard en/of additionele aanbod) in een bepaald vervolgtraject terechtkomen. Vervolgens is weergegeven wat in die groep het *percentage werkhervatting* (figuur 3.1) c.q. de *gemiddelde* verandering in contracturen is (figuur 3.2). Deze verandering in contracturen is niet gebaseerd op absolute uren, maar aan de hand van het verschil in contracturen (ingedeeld in een ordinale schaal met 5 categorieën⁸) op 3 maanden en op 12 maanden na start van het onderzoek. Als iemand eerst 12 uur werkte en daarna 36 uur, dan is dit een toename van 2 op deze 5-puntsschaal. In de figuren wordt gestart met de aantallen respondenten die in de periode tussen de herbeoordeling en drie maanden na start van het onderzoek, een individueel of groepsgebesprek gehad hebben. De respondenten die in deze periode zowel aan individuele als aan groepsgerichte activiteiten deelnamen, zijn in beide takken weergegeven.

Met betrekking tot de respondenten die in de periode tussen de herbeoordeling en de drie maanden van het onderzoek geen betaald werk hadden (figuur 3.1), valt in het algemeen op dat er grote variatie is in het soort trajecten. Er komen, op basis van de hier gehanteerde kenmerken, negentien verschillende soorten trajecten voor. Het traject waarbij na een individueel gesprek op twee meetmomenten sprake is van een combinatie aanbod, komt het meest frequent voor (n=27, 19,9%).

De meeste respondenten (80%) beginnen het traject met een individueel gesprek. Of men nu start met een individueel of groepsgebesprek, slechts een minderheid (respectievelijk

⁸ De categorieën zijn: (1) 0 t/m 11 uur; (2) 12 t/m 19 uur; (3) 20 t/m 31 uur; (4) 32 t/m 39 uur; (5) 40 uur.

10% en 18%⁹) krijgt aansluitend daarop alleen het standaardaanbod aangeboden. Van deze groepen, krijgen in tweede instantie (negen maanden na de start van het onderzoek) respectievelijk 25% en 40% toch een combinatie van standaardaanbod en additioneel aanbod. Van de respondenten die eerst een individueel gesprek krijgen en vervolgens het standaardaanbod, krijgt 64% daarop volgend een aanbod in de categorie 'overig'. Het komt nauwelijks voor dat men na het eerste gesprek eerst het standaardaanbod en vervolgens het additionele aanbod krijgt (respectievelijk 9% en 0%).

Er is een kleine groep die voornamelijk het additionele aanbod krijgt. Respectievelijk 15% en 14% krijgt na het eerste gesprek meteen het additionele aanbod, de meesten hiervan blijven gedurende het onderzoeksjaar dit type aanbod houden (respectievelijk in 63% en 100% van de gevallen).

Ongeveer een zesde van de respondenten krijgt gedurende het traject een combinatie van standaard en additioneel aanbod. Een derde krijgt na het eerste gesprek een combinatie van het standaardaanbod en het additionele aanbod (respectievelijk 33% en 39%). Dit wordt in ongeveer de helft van de gevallen voortgezet tijdens het traject (respectievelijk 46% en 50%). De overigen krijgen in de loop van het traject met name een aanbod in de categorie 'overig' (respectievelijk 27% en 38%).

Tenslotte krijgt ongeveer een derde van de respondenten na het eerste gesprek een aanbod uit de categorie 'overig'.

Er zijn geen trajecten onderscheiden die duidelijk veel grotere werkhervattingskansen genereren. In totaal hebben de respondenten die niet werken op T1 en starten met een individueel aanbod, een wat hogere werkhervattingskans op T5 dan zij die starten met een groeps gesprek (31,6% versus 26%). Als naar de subgroepen gekeken wordt, varieert de mate van werkhervatting op T5 sterk (100%- 0%) maar de subgroepen zijn soms erg klein waardoor het percentage onbetrouwbaar wordt. In de subgroepen met negen respondenten of meer, zijn de werkhervattingspercentages het hoogst bij de volgende re-integratietrajecten:

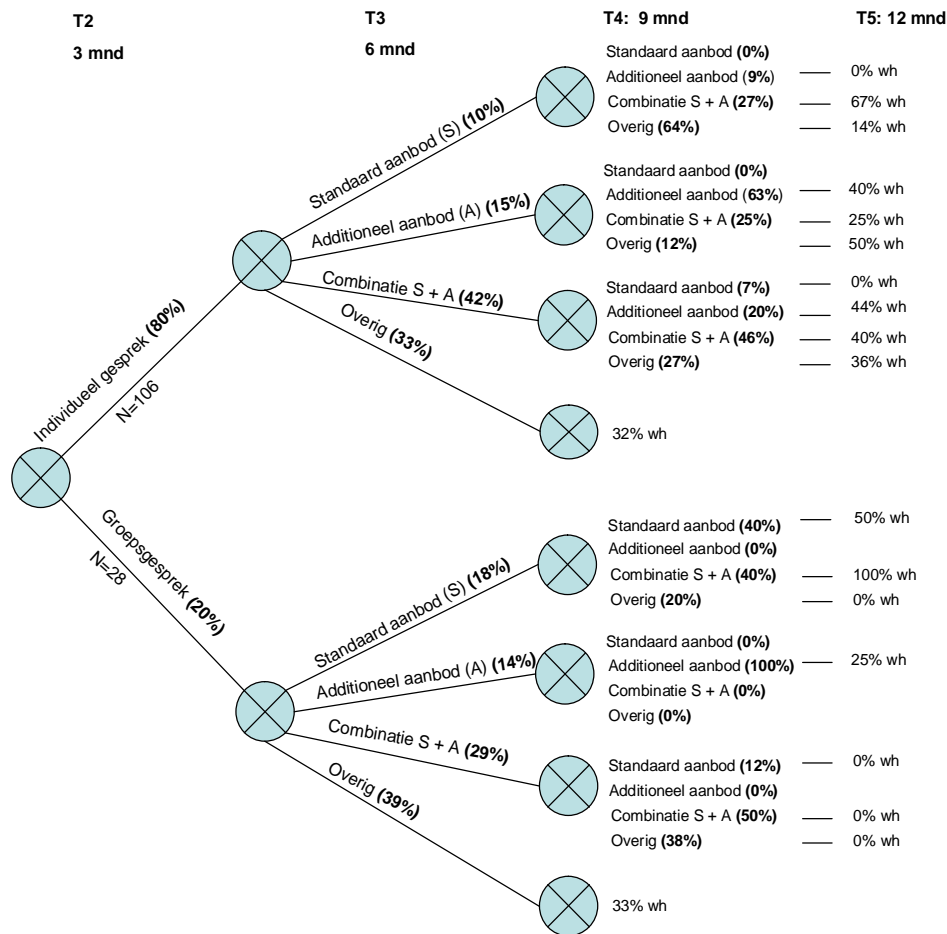
- § Individueel gesprek op T2, gecombineerd aanbod op T3 en additioneel aanbod op T4 (n=9): werkhervatting 44%.
- § Individueel gesprek op T2 en zowel op T3 als T4 een gecombineerd aanbod (n=21): werkhervatting 40%.
- § Individueel gesprek op T2 en zowel op T3 als T4 een additioneel aanbod (n=10): werkhervatting 40%.
- § Individueel gesprek op T2, gecombineerd aanbod op T3 en aanbod in de categorie 'overig' op T4 (n=12): werkhervatting 36%.

Als alleen gekeken wordt naar het aanbod op T2 en T3, dan zijn de resultaten als volgt (in volgorde van percentage werkhervatting):

- § Individueel gesprek en vervolgens additioneel aanbod op T3 (n=16): gemiddeld 38% hervat het werk.
- § Individueel gesprek en vervolgens overig aanbod op T3 (n=35): gemiddeld 32% hervat het werk.
- § Individueel gesprek en vervolgens een gecombineerd aanbod op T3 (n=45): gemiddeld 30% hervat het werk.
- § Individueel gesprek en vervolgens standaardaanbod op T3 (n=11): gemiddeld 27% hervat het werk.

⁹ Het eerste percentage verwijst naar de groep die een individueel gesprek had gekregen, het tweede percentage naar de groep die een groeps gesprek had gekregen.

Figuur 3.1: Re-integratieactiviteiten niet-werkend op T2



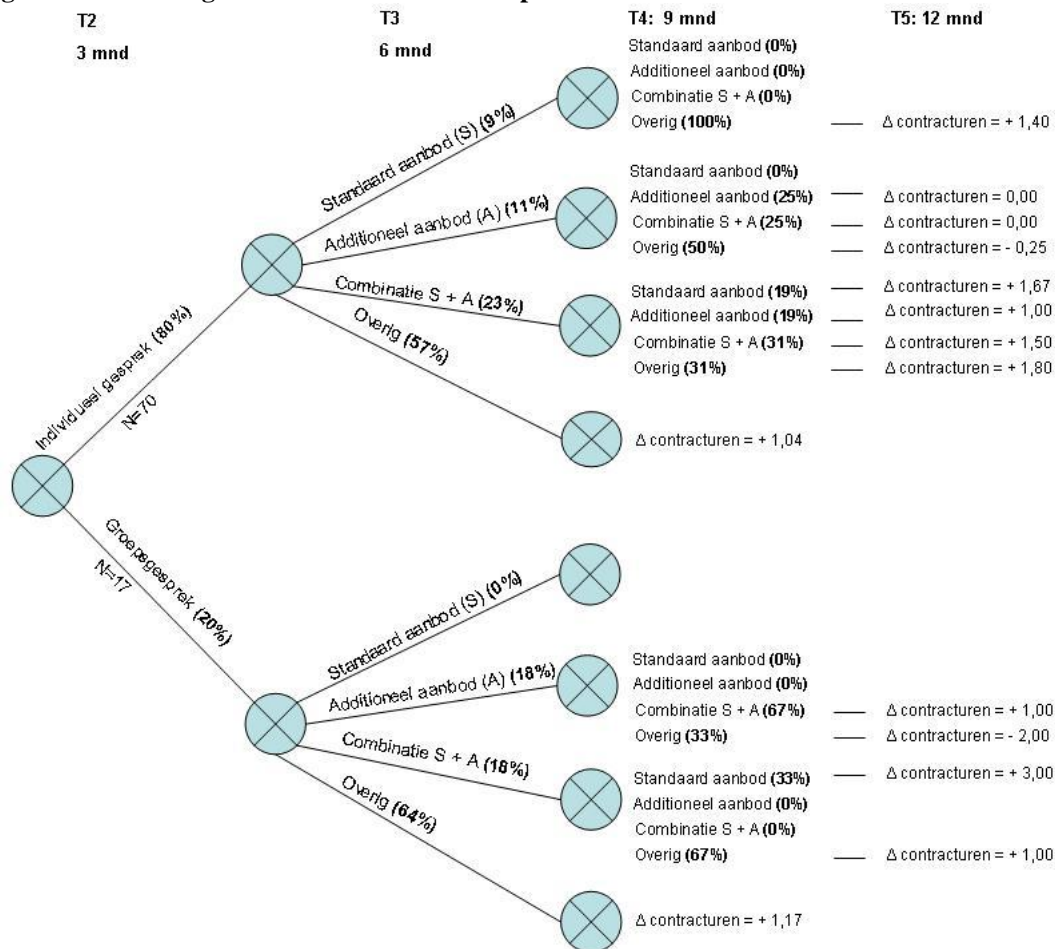
Met betrekking tot de respondenten die in de periode tussen de herbeoordeling en de eerste drie maanden van het onderzoek wel betaald werk hadden (figuur 3.2), valt in het algemeen op dat er wat minder variatie is in het soort trajecten dan bij de respondenten die in de periode tussen de herbeoordeling en de eerste drie maanden van het onderzoek geen betaald werk hadden. Desalniettemin komen er veertien verschillende trajecten voor. Het traject waarbij na een individueel gesprek re-integratieactiviteiten uit de categorie ‘overig’ zijn uitgevoerd, komt het meest frequent voor (n=40, 45,8%).

Als we kijken naar de respondenten die in de periode tussen de herbeoordeling en de eerste drie maanden van het onderzoek al aan het werk zijn (figuur 3.2), valt allereerst op dat eveneens de meesten van deze respondenten (80%) een individueel gesprek hebben in de periode drie maanden na start van het onderzoek. Bovendien valt op dat, in vergelijking met de respondenten die nog niet werken, er nauwelijks sprake is van het standaardaanbod en dat er vaker sprake is van aanbod uit de categorie ‘overig’.

Of men nu een start met een individueel of groepsgesprek, slechts een minderheid (respectievelijk 9% en 0%) krijgt aansluitend daarop alleen het standaardaanbod aangeboden. Van de groep die na het individuele gesprek het standaardaanbod krijgt, krijgt iedereen in tweede instantie een aanbod uit de categorie ‘overig’.

Respectievelijk 11% en 18% krijgt na het eerste gesprek meteen het additionele aanbod. Vervolgens krijgen degenen die gestart zijn met een individueel gesprek, in een kwart van de gevallen weer het additionele aanbod, in een kwart een combinatie van het standaard en additioneel aanbod, en in de rest van de gevallen (50%), een aanbod uit de categorie ‘overig’.

Figuur 3.2: Re-integratieactiviteiten werkend op T2



Ongeveer een vijfde van de respondenten krijgt na het eerste gesprek een combinatie van standaard en additioneel aanbod (respectievelijk 23% en 18%). Vervolgens krijgt van degenen die gestart waren met een individueel gesprek, 18% een standaardaanbod, 18% een additioneel aanbod, en 31% een combinatie van een standaardaanbod en additioneel aanbod. De overige 31% krijgt een aanbod uit de categorie ‘overig.’ Van de respondenten die eerst een groepsgesprek hebben gehad en met daaropvolgend een combinatie van standaard en additioneel aanbod, krijgt vervolgens een derde een standaardaanbod en twee derde een aanbod in de categorie ‘overig’.

De subgroepen bestaan uit weinig respondenten, waardoor geen uitspraken gedaan kunnen worden over de meest succesvolle trajecten in termen van werkhervatting.

Samenvattend kan gesteld worden dat er geen duidelijke samenhang is tussen het re-integratieaanbod en de mate van werkhervatting c.q. urentoename als dit geanalyseerd wordt met behulp van een boomstructuur. Al eerder was de grote heterogeniteit in soort trajecten geconstateerd. Voor degenen die nog niet aan het werk zijn, lijkt het additionele aanbod, al dan niet in combinatie met het standaardaanbod, wat betere kansen op werkhervatting te

generen. In paragraaf 3.9 wordt opnieuw ingegaan op deze relatie, waarbij met multivariate statistiek nagegaan wordt of er samenhang gevonden kan worden. Eerst wordt nu een ander aspect beschreven van de ervaringen van de respondenten gedurende de onderzoeksperiode, namelijk zijn of haar gezondheid.

3.6 Gezondheidssituatie gedurende het onderzoek

De gemiddelde waardering die de respondenten gedurende het onderzoek aan hun gezondheid geven op een schaal van 0 tot 100, steeg significant van 53 bij de start van het onderzoek tot bijna 58 aan het eind van het onderzoeksjaar (zie tabel 3.10; In bijlage 4 worden de uitkomsten van de statistische testen voor het verloop in waardes over de tijd weergegeven (Repeated Measures techniek) en de grafische weergave van dit verloop). Naar aanleiding van een vragenlijst naar ervaren gezondheid (VOEG-13) met 13 algemene gezondheidsklachten, rapporteren de deelnemers aan het onderzoek gemiddeld zeven á acht klachten. Dit aantal neemt drie maanden na start van het onderzoek significant, zij het licht, af (van 7,6 naar 7,3). Met andere woorden, er treedt een kleine verbetering op in de ervaren gezondheid.

Ongeveer driekwart van de respondenten heeft gedurende het onderzoeksjaar contact met artsen of andere gezondheidshulpverleners. Dit aantal neemt in de loop van het jaar licht af. In de periode tussen de herbeoordeling en de start van het onderzoek is bijna 10% van de respondenten opgenomen geweest in het ziekenhuis of een andere instelling. Gedurende de rest van het onderzoek ligt dit percentage lager (tussen 2 en 4,4%). In de periode van zes tot negen maanden na start van het onderzoek neemt dit aandeel echter toe tot ruim 7%.

Tabel 3.10: Gezondheidssituatie gedurende het onderzoek

	T1	T2	T3	T4	T5
	Start onderzoek	3 mnd na start	6 mnd na start	9 mnd na start	12 mnd na start
	228 <n< 233	217 <n< 220	205 <n< 206	n=203	n=202
	gem (SD)	gem (SD)	gem (SD)	gem (SD)	gem (SD)
Waardering eigen gezondheid*** (schaal: 0-100)	53,0 (22,4)	57,0 (21,7)	56,9 (20,8)	58,6 (20,5)	57,9 (21,7)
Ervaren gezondheid* (aantal klachten: 0-13)	7,6 (3,0)	7,3 (3,0)	7,3 (3,0)	7,2 (3,0)	7,2 (3,1)
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Contact met artsen of gezondheids-hulpverleners	180 (77,3)	158 (71,8)	156 (75,7)	146 (71,9)	137 (67,8)
Opname in ziekenhuis of andere instelling	23 (9,9)	5 (2,3)	9 (4,4)	15 (7,4)	4 (2,0)

* .01 < p < .05; ** .001 < p < .01; *** p < .001

In tabel 3.11 is het ziekteverzuim weergegeven van de respondenten die tijdens het onderzoek betaald werk verrichten. In de periode tussen zes en negen maanden na de start van het onderzoek was het percentage respondenten dat zich ziek meldt het hoogst, namelijk 42%. Gedurende de rest van het onderzoeksjaar varieert dit van ruim 20% in de periode tussen negen en twaalf maanden na start, tot ruim 32% in de periode tussen drie en zes maanden na start van het onderzoek. Van de respondenten die zich ziek melden, doet tussen de 30 en 40%

dit vanwege klachten waarmee ze toentertijd in de WAO zijn gekomen. Het aantal dagen ziekmelding varieert van bijna acht (in de periode tussen drie en zes maanden na start van het onderzoek) tot bijna vijftien dagen (tussen de start van het onderzoek en 3 maanden later).

Tabel 3.11: Ziekmelding

		T2	T3	T4	T5
		3 mnd na start	6 mnd na start	9 mnd na start	12 mnd na start
		n=79	n=87	n=100	n=96
		n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Ziekmelding		19 (24,1)	28 (32,2)	42 (42)	20 (20,8)
	Daarvan:				
	Vanwege WAO-gerelateerde klachten	7 (36,8)	9 (32,1)	13 (31,0)	8 (40)
		gem (SD)	gem (SD)	gem (SD)	gem (SD)
Aantal dagen ziekmelding		14,7 (33,5)	7,9 (10,0)	9,6 (19,2)	14,6 (21,1)

3.7 Sociale participatie, frequentie succesvolle sollicitatie, beleving van re-integratiebegeleiding en motivatie ten aanzien van werkhervatting

Verondersteld werd dat de re-integratieactiviteiten effecten zouden kunnen hebben op sociale participatie, mate van succesvolle sollicitaties, de beleving van de re-integratie en de motivatie ten aanzien van werkhervatting. Uit de analyses die zijn weergegeven in bijlage 4 blijkt dat er alleen veranderingen optreden in de sociale participatie en motivatie ten aanzien van werkhervatting. Op ieder meetmoment geeft men gemiddeld genomen aan dat men wat meer sociale contacten had dan op het eerdere meetmoment, hoewel er op T3 wat minder stijging werd gerapporteerd. De motivatie tot werkhervatting neemt significant toe tijdens de onderzoeksperiode, zij het in geringe mate.¹⁰

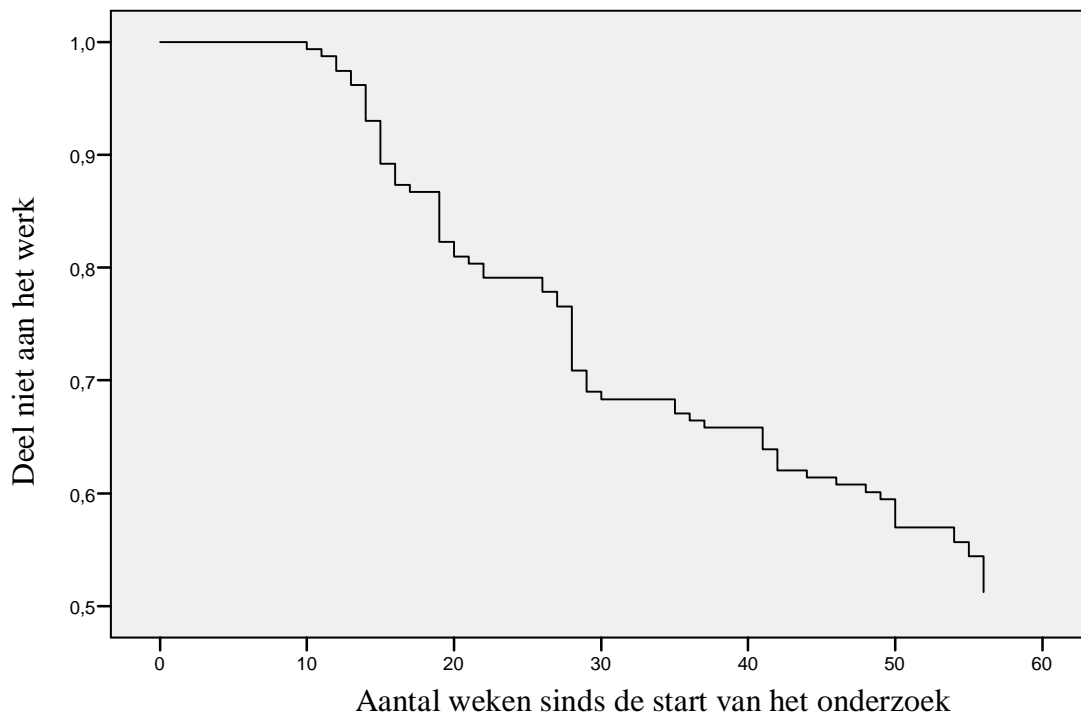
3.8 Werkhervatting

In figuur 3.3 wordt de survivalcurve weergegeven van de mate van werkhervatting gedurende het onderzoeksjaar van de groep respondenten die op T2 nog niet aan het werk is. Het gaat hier om 74% van de respondenten (n=158); 26% van de respondenten is al aan het werk op T2 (n=63). In deze grafiek wordt op de X-as de tijd sinds de start van het onderzoek in weken weergegeven en op de Y-as het deel dat het werk heeft hervat op ieder moment. Uit de grafiek blijkt dat aan het einde van de onderzoeksperiode (na 56 weken) bijna de helft van deze groep een werkhervattingspoging heeft gedaan. De grootste groep doet dit in de periode tot 30 weken na aanvang van het onderzoek.

Degenen die aan het einde van het onderzoek nog niet werkten, volgden over het algemeen nog een re-integratietraject. Zoals in paragraaf 3.4 is weergegeven, volgt twaalf maanden na aanvang van het onderzoek nog ruim de helft van de respondenten (n=104; 51,5%) een re-integratietraject. Hiervan volgt bijna 25% scholing en was ongeveer de helft bezig met zelf vacatures te zoeken en/of te solliciteren.

¹⁰ Echter, hieruit kan niet zoveel afgeleid worden aangezien, zoals in bijlage 2 is weergegeven, de betrouwbaarheid van de motivatieschaal te wensen overliet. De interne consistentie betrouwbaarheid van deze vragenlijst was nogal instabiel gedurende de onderzoeksperiode. Dat betekent dat wat bepalend was voor motivatie ten aanzien van werkhervatting per meetmoment verschilde.

Figuur 3.3: Survivalcurve van mate van werkhervatting op ieder meetmoment



Van de totale onderzoeksgroep is 38,9% (n=86) niet aan het werk na 56 weken; van 9,5% (n=21) hebben we geen gegevens hierover. Ruim de helft, 51,6% (n=114), is dus wel aan het werk. In tabel 3.12 wordt de mate van terugval weergegeven, dat wil zeggen dat men na een periode van werkhervatting toch weer uitvalt en (gedurende de onderzoeksperiode) niet meer terugkeert naar het werk. Hieruit blijkt dat in de periodes tussen de meetmomenten minimaal 6,1% en maximaal 14,3% van de werkhervattingspogingen niet slaagt.

Tabel 3.12: Mate van terugval tussen de verschillende meetmomenten^a

Terugval tussen 0 en 3 mnd na start onderzoek	Terugval tussen 3 en 6 mnd na start onderzoek	Terugval tussen 6 en 9 mnd na start onderzoek	Terugval tussen 9 en 12 mnd na start onderzoek
5 (8,9 %)	9 (10,3 %)	13 (14,3 %)	6 (6,1 %)

^a De percentages kunnen niet bij elkaar opgeteld worden; soms gaat het om dezelfde respondenten.

3.9 Werkhervatting in relatie tot gezondheid en type re-integratietraject

Er is nagegaan of bepaalde factoren samenhangen met de hoogte van de werkhervattingscurve zoals die in figuur 3.3 is weergegeven, dat wil zeggen of ze samenhangen met de werkhervattingskansen gedurende de onderzoeksperiode. Het statistische effect van de volgende variabelen is onderzocht:

- § Sekse
- § Leeftijd
- § Duur WAO-periode voorafgaand aan de laatste WAO-periode
- § Waardering van de eigen gezondheid (T2)
- § Ervaren gezondheid (T2)

- § Standaardaanbod van re-integratieactiviteiten (T3, T4)
- § Additioneel aanbod van re-integratieactiviteiten (T3, T4)
- § Gecombineerd aanbod van re-integratieactiviteiten (T3, T4)

Uit de analyse (voorwaartse Cox regressie analyse, methode LR) blijkt dat de volgende factor een positief effect heeft op de werkhervattingskans gedurende het onderzoek (zie bijlage 4 voor details):

- § De waardering van de eigen gezondheid op T2: iedere tien punten hogere score op de waardering van de eigen gezondheid, hangt samen met 19% meer kans op werkhervatting.

Daarnaast heeft de volgende factor een negatief effect op de werkhervattingskans:

- § een additioneel aanbod op T3: de kans op werkhervatting wordt hiermee ruim twee keer verlaagd.

De volgende twee factoren hebben een bijna significant negatief effect op de werkhervattingskans:

- § een gecombineerd aanbod op T3: de kans op werkhervatting wordt hiermee ruim anderhalf keer verlaagd.
- § een standaardaanbod op T4: de kans op werkhervatting wordt hiermee ruim drie keer verlaagd.

De overige factoren, sekse, leeftijd, WAO-duur en ervaren gezondheid (zoals gemeten met de VOEG-13) hebben geen effect op de werkhervattingskans. De uitgebreide resultaten worden weergegeven in bijlage 4.

3.10 Conclusie

In deze paragraaf worden de belangrijkste voorlopige conclusies weergegeven. Hierbij zijn resultaten uit de voorafgaande paragrafen gecombineerd; de volgorde waarin de resultaten naar voren komen wijkt dus af van de volgorde in dit hoofdstuk.

Uit hoofdstuk 2 was al naar voren gekomen dat ongeveer twee derde van de onderzoeksgroep vrouwen betreft en dat bijna de helft wegens psychische klachten in de WAO is gekomen. Uit de resultaten van de longitudinale survey komt naar voren dat de onderzoeksgroep op een aantal punten duidelijke gemeenschappelijke kenmerken kent, maar dat op veel andere punten de diversiteit van de onderzoeksgroep tamelijk groot is.

De meest respondenten hebben ruime werkervaring. Driekwart van de respondenten heeft minimaal vijf jaar werkervaring; ruim de helft van de respondenten heeft meer dan tien jaar werkervaring. Voorts werkte veruit de meerderheid meer dan 31 uur per week in het jaar voorafgaande aan hun WAO. Dit geldt ook voor de vrouwen, die voornamelijk grote deeltijdbanen en voltijdbanen hadden. De respondenten werk(t)en in veel verschillende sectoren. Alle functieniveaus, behalve het wetenschappelijke niveau, zijn ruim vertegenwoordigd.

Hoewel er veel variatie aangetroffen wordt in de kenmerken van de privésituatie die wij in kaart brachten, ontstaat niet het beeld van een gemarginaliseerde groep. De meerderheid van de respondenten is sociaal ingebed en woont samen met een partner. Een derde van de respondenten alleen, al dan niet met thuiswonende kinderen. De respondenten vormen ook geen groep die volledig van uitkeringen afhankelijk is. Bijna de helft van de inkomensbronnen die genoemd worden betreffen andere inkomensbronnen dan uitkeringen. Slechts in 3% van de gevallen wordt een uitkering van de partner genoemd (6,8% van de respondenten). Een kwart van de respondenten maakt zich nuttig voor de samenleving door het verrichten van vrijwilligerswerk. Dat vrijwilligerswerk betreft essentiële taken, zoals overblijfmoeder.

In de periode tot de herbeoordeling werkt ongeveer een derde. Voor de herbeoordeling was bijna 80% volledig arbeidsongeschikt bevonden. Na de herbeoordeling was ruim de helft

minder dan 25% arbeidsongeschikt bevonden. Deze groep was het relatief vaker oneens met de herbeoordeling dan de rest. Na de herbeoordeling wordt nog maar 11% volledig arbeidsongeschikt bevonden. Ongeveer de helft van de herbeoordeelden die het oneens waren met de uitslag heeft een bezwaar ingediend.

Wat betreft de re-integratietrajecten krijgen veruit de meeste respondenten een individueel gesprek bij de start van het traject; slechts een vijfde kreeg een groepsgesprek. Er werd, zeker in het begin van het traject, veel gewerkt met huiswerkopdrachten en zelf vacatures zoeken. Opvallend was dat de 'echte' werkactiviteiten zoals een werkervaringsplaats weinig worden uitgevoerd; het gaat vooral om activiteiten die voorbereiden op het weer gaan werken. Er is opvallend veel variatie in het re-integratieaanbod in het traject, en er zijn nauwelijks dominante patronen te ontdekken. Het meest frequent is het aanbod waarbij men eerst een individueel gesprek krijgt en dan vervolgens gedurende de rest van het traject een combinatie van standaardaanbod en additioneel aanbod (zie tabel 3.8 voor een omschrijving). Wat verder opvalt is dat degenen die al aan het werk waren, vooral te maken krijgen met aanbod uit de categorie 'overig'. Dat suggereert dat de in dit onderzoek gebruikte antwoordmogelijkheden niet goed van toepassing waren voor de groep die vooral urenuitbreiding zocht. Er is dus nog meer variëteit in het aanbod dan in dit onderzoek beschreven wordt.

De frequentie waarin de re-integratiedoelen werden genoemd, varieert opvallend weinig over de tijd. Het lijkt dus niet zo, dat door het re-integratietraject bepaalde doelen bereikt worden en vervolgens weer andere doelen worden geformuleerd. Het doel 'Het vinden van een werkplek' is gedurende het hele onderzoek door 70-80% van de respondenten aangegeven. Leren solliciteren is voor ruim een kwart een doel, evenals het afronden van een opleiding. Opvallend frequent werden doelen genoemd die niet direct met werk te maken hadden. Het doel 'Het ontdekken van mijn mogelijkheden' werd het op een na meest frequent aangegeven (in ongeveer twee derde van de gevallen). 'Het leven weer op de rails krijgen' is voor ongeveer de helft van de respondenten een doel dat ze via het re-integratietraject willen bereiken; ongeveer een derde wil via het re-integratietraject beter leren omgaan met de gezondheidsklachten. Ongeveer een kwart wilde via het re-integratietraject zijn of haar sociale vaardigheden vergroten. Er blijken twee typen doelen van elkaar onderscheiden te kunnen worden: doelen gericht op de eigen ontwikkeling (zoals het (beter) omgaan met de gezondheidsklachten, sociale vaardigheden en beroepsvaardigheden in een opleiding) en het vinden van een werkplek. De mate van sociale participatie neemt gemiddeld genomen toe gedurende het jaar maar de motivatie ten aanzien van werkherleving verandert nauwelijks gedurende het onderzoeksjaar.

Ongeveer een kwart werkt al op het moment van start van het onderzoek. Van degenen die op dat moment niet werken, doet gedurende het onderzoeksjaar bijna de helft een werkherlevingspoging, het grootste deel doet dit in het begin van het onderzoeksjaar. Deze pogingen zijn over het algemeen op de korte termijn succesvol; de terugval gedurende het onderzoek is laag. Een groot deel van degenen die (nog) niet werken, zullen nog bezig zijn met een re-integratietraject: ruim de helft van de totale onderzoeksgroep heeft dat nog niet afgerond als het onderzoek beëindigd wordt.

De werkherlevingskans hangt nauwelijks samen met het soort re-integratietraject. De werkherlevingskans neemt af als in het begin (T3) een additioneel aanbod (in plaats van een standaardaanbod, gecombineerd aanbod of aanbod in de categorie overig) gevolgd wordt. Dit zou verklaard kunnen worden doordat deze activiteiten meer tijd vergen (opleiding, verandering van het soort werk bij het opstarten van een eigen bedrijf) of een grotere afstand tot de arbeidsmarkt weerspiegelen (vrijwilligerswerk). Aangezien er geen significant statistisch effect van het standaardaanbod op T3 op de werkherlevingskans gevonden is, kan

het negatieve effect van het additionele aanbod niet verklaard worden doordat te vroeg met additionele in plaats van standaardactiviteiten begonnen wordt.

De werkhervattingskans hangt ook niet samen met de WAO-duur. Het onderzoek toont dus niet aan dat hoe langer men in de WAO zit, hoe passiever men wordt en hoe moeilijker het is om een cliënt in beweging te krijgen richting werk.

Het kan niet verrassend genoemd worden dat de onderzoeksgroep veel gezondheidsproblemen rapporteert. De meerderheid van de respondenten maakt melding van chronische aandoeningen. Ze hebben gemiddeld genomen zeven psychosomatische klachten (een maat voor ervaren gezondheid), wat erg hoog is in vergelijking met de norm voor de Nederlandse bevolking die rond de twee á drie klachten ligt (afhankelijk van de leeftijd) (Joosten & Drop, 1987). Gedurende het onderzoeksjaar zijn er weinig veranderingen met betrekking tot deze ervaren gezondheid. In iedere periode tussen de meetmomenten heeft driekwart contact met de gezondheidszorg. Tenslotte waardeert men gemiddeld genomen de eigen gezondheid gedurende het onderzoeksjaar met een mager zesje en ook hierop heeft het re-integratietraject weinig effect. De respondenten die werken rapporteren vrij veel ziekmeldingen, die in slechts ongeveer een derde van de gevallen samenhangen met de klachten waarvoor men in de WAO kwam. Onder de respondenten die niet werkten bij aanvang van het onderzoek, werd de werkhervattingskans gedurende het onderzoeksjaar sterk bepaald door de waardering van de eigen gezondheid. Dit betekent dat de respondenten die zich gezonder voelden, ook sneller weer aan het werk gingen. Behalve een direct effect van gezondheid op de werkhervattingskans, kan dit ook verklaard worden door factoren die zowel de waardering van de eigen gezondheid als de werkhervattingskans zouden kunnen beïnvloeden, zoals bijvoorbeeld een optimistische kijk op het leven.

3.11 Vooruitblik

Door deze longitudinale survey hebben we meer zicht gekregen op de groep langdurig arbeidsongeschikten die een herbeoordeling ondergingen. Het is een groep met een duidelijk arbeidsverleden en met duidelijke gezondheidsproblemen. Zij krijgen een zeer grote variëteit aan re-integratietrajecten aangeboden.

Het re-integratietraject lijkt weinig effect te hebben op de gezondheid zoals die door de respondenten ervaren wordt en voorkomt ook niet dat de respondenten bij werkhervatting vrij veel verzuimen. Andersom hebben respondenten die hun gezondheid beter waarderen wel een hogere werkhervattingskans. Het re-integratietraject zorgt er ook niet voor dat de sociale participatie toeneemt, er lijkt zelfs sprake van een kleine daling in sociale participatie na de start van het traject. Ongeveer de helft van de respondenten zonder werk gaat gedurende het onderzoeksjaar werken, en aangenomen kan worden dat dit te maken heeft met het re-integratietraject. We konden dat echter niet aantonen door het ontbreken van een vergelijkingsgroep. De werkhervattingskansen leken op basis van de analyse van de verdeling van de respondenten over de verschillende trajecten (boomstructuur) het grootst te zijn bij het additionele aanbod, maar dit kwam niet naar voren uit de multivariate analyse.

Het re-integratietraject is in dit hoofdstuk als een lineair proces beschouwd, waarbij sprake is van opeenvolgende activiteiten en ervaringen. Echter, een re-integratietraject is waarschijnlijk een veel complexer proces. Op grond van de informatie in dit hoofdstuk kan daarom nog geen uitspraak gedaan worden over de *betekenis* van deze diversiteit en het re-integratieaanbod in relatie tot het re-integratieproces van de respondenten. Daarvoor weten we nog te weinig over de manier waarop de respondenten het re-integratietraject ervaren en wat de wisselwerking is tussen cliëntkenmerken, re-integratieaanbod, cliëntervaringen en re-integratiesucces. Dat komt, zoals in de inleiding al is aangegeven, ook doordat we over re-integratietrajecten te weinig kennis hebben vanuit cliëntperspectief.

Om uitspraken te kunnen doen over welk re-integratieaanbod het beste past bij welk ‘type’ cliënt, is het nodig om deze lineaire benadering los te laten en een benadering te hanteren die meer ruimte biedt voor complexe processen. Hierbij is het belangrijk om het interpretatieproces door de cliënten, maar ook door de professionals in de sociale zekerheid, mee te nemen in de analyse.

Om op deze manier het re-integratieproces beter te begrijpen wordt in de nu volgende hoofdstukken het perspectief van de respondenten op hun ervaringen met arbeidsongeschiktheid, herbeoordeling en re-integratie verder uitgediept. We doen dit aan de hand van de verhalen die respondenten over hun leven, en de periode van arbeidsongeschiktheid, herbeoordeling en re-integratie in het bijzonder, vertellen.

Deel 2 Zelfbeeld, levenstrategieën en re-integratiebehoeften

4. Opzet levensverhalenonderzoek

Het eerste deel van deze studie deed verslag van de longitudinale survey onder langdurig arbeidsgehandicapten. Het geeft inzicht in de werk-, persoons-, en gezondheidskenmerken van deze groep, in relatie tot re-integratietrajecten die ze volgden. Respondenten die hun gezondheid beter waarderen, hebben een grotere werkhervattingskans. Ook lijkt er wel enig effect uit te gaan van re-integratietraject op de werkhervattingskans. De re-integratietrajecten die cliënten aangeboden krijgen blijken zeer divers. Het is dan ook niet goed te beoordelen welk element nu zorgt voor het positieve effect.

In het tweede deel van deze studie verkennen we het perspectief van langdurig arbeidsongeschikten op re-integratie aan de hand van de levensverhalen die een deel van de respondenten verteld heeft. Hierin staan ervaringen van cliënten centraal en de wijze waarop zij arbeidsongeschiktheid en re-integratie betekenis geven in de context van hun leven. In dit eerste hoofdstuk worden de opzet van het levensverhalen onderzoek nader toegelicht.

4.1 Inleiding

Zoals gezegd staat in de levensverhalenbenadering de wijze waarop mensen zelf betekenis geven aan hun leven centraal (Nijhof, 2000). Een levensverhaal geeft zicht op het beeld dat mensen van zichzelf hebben en welke rollen ze bepalend achten voor hun identiteit. Levensverhalen laten zien hoe mensen zich ten opzichte van hun omgeving definiëren en hoe ze omgaan met ingrijpende levensgebeurtenissen. Ze geven met andere woorden zicht op al dan niet bewust gekozen levensstrategieën.

In de levensverhalenbenadering wordt er nadrukkelijk uitgegaan van een levensverhaal en niet van een levensgeschiedenis. Het gaat namelijk niet om een exacte reconstructie van iemands levensloop, maar een subjectieve weergave die laat zien hoe iemand zichzelf in de wereld neerzet (Morée, 1992 en Wester, 1991 in Hoogenboezem, 2003). De verhalen die we in deze studie analyseren, vormen dan ook geen feitelijk verslag van de levens van langdurig arbeidsongeschikten, noch van de re-integratietrajecten die ze hebben doorlopen. Ze geven wel weer hoe mensen hun leven en re-integratie ervaren en interpreteren. Inzicht daarin is relevant omdat mensen op basis van deze interpretaties handelen en hun leven verder vorm geven. Of zoals verwoord in het theorema van Thomas & Thomas: *'If men define situations as real, they are real in their consequences'* (in Nijhof 2000).

De levensverhalenbenadering is de afgelopen jaren weer in opkomst in het onderzoek naar (de hulpverlening aan) zogenoemde kwetsbare groepen zoals aidspatiënten, arbeidsongeschikten en dak- en thuislozen (Braveman et al., 2003; Frank, 1995; Keponen & Kielhofner, 2006; Levin et al., 2007; Nijhof, 1995; Hoogenboezem, 2003). Omdat mensen in het vertellen van hun levensverhaal een identiteit construeren en actief betekenis geven aan hun leven, kan een levensverhaal inzicht verschaffen in de wijze waarop mensen er in slagen deel te nemen aan de samenleving, maar ook in hoe ze er in slagen productief gebruik te maken van hulpverlening. Individuen zijn namelijk voortdurend bezig gebeurtenissen op verschillende wijze te interpreteren om ze in overeenstemming te kunnen brengen met gebeurtenissen uit het verleden om op basis hiervan toekomstplannen te kunnen maken (zie

ook Giddens, 1991). De manier waarop individuen hun levensverhaal vormen en de rol die ze zichzelf daarin toedichten, kan daarom gezien worden als een alternatieve benadering om te begrijpen waarom en hoe individuen wel of niet bepaalde veranderingen tot stand kunnen brengen (Braveman et al., 2003). Zo laat Hoogenboezem (2003) zien dat sommige dak- en thuislozen, ondanks de misère waarin ze verkeren, een levensverhaal vertellen waarin zij hun eigen identiteit als positief beschouwen. Deze mensen vertellen verhalen met een zekere coherentie, tijdslijn en veerkracht. Dat laatste wil zeggen dat ze bijvoorbeeld na ingrijpende gebeurtenissen nieuwe identiteiten construeren om met het verleden te breken en verder te gaan. Uit haar onderzoek kwam naar voren dat deze dak- en thuislozen effectiever gebruik maken van hulpverlening en dat zij betere re-integratiekansen hebben. Hoogenboezem verklaart dat, door erop te wijzen - in lijn met Giddens - dat we in onze samenleving van mensen verwachten dat ze verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen leven. Om een dergelijke verantwoordelijkheid te kunnen dragen, moet je beschikken over reflectieve capaciteiten (Giddens 1991; Baart, 2002). Veelal is dat een impliciete vereiste die ook in hulpverleningspraktijken zit ingebakken. Mensen die geen coherent verhaal vertellen en geen positieve identiteiten construeren, hebben daarom meer moeite aansluiting te vinden bij hulpverleningspraktijken. In levensverhalenonderzoek onder aidspatiënten (Levin et al., 2007; Braveman et al., 2003) wordt een relatie geconstateerd tussen het verloop van iemands levensverhaal en re-integratiekansen. Ze maakten hierbij onderscheid tussen verhalen met een progressieve, stabiele en regressieve verhaallijn. Aidspatiënten die een levensverhaal met een progressief verloop vertelden waren vaker aan het werk. Patiënten die daarentegen een verhaal met een neerwaartse lijn vertelden, bleken veel kwetsbaarder voor tegenslagen in het re-integratietraject. Enige nuancering is hier wel op zijn plaats. Hun bevinding kan namelijk ook een product van het onderzoek zijn, aangezien zij de vraag of een verhaal een positief verloop heeft, hebben afgeleid uit de wijze waarop cliënten over werkgerelateerde zaken spraken.

In voorliggend onderzoek sluiten we aan bij deze onderzoekstraditie waarin levensverhalen centraal staan en analyseren we hoe zelfbeeld, roldentificaties en levenstrategieën die respondenten in hun levensverhaal verwoorden zich verhouden tot hun ervaringen met het arbeidsongeschikt worden, de herbeoordeling en de re-integratie die daarop volgde. In de volgende paragraaf gaan we dieper in op de werving van respondenten, de wijze waarop we interviews hebben afgenomen en de aanpak van de analyse.

4.2 Methode

4.2.1 Selectie van respondenten

In eerste instantie zijn de respondenten geselecteerd voor deelname aan de longitudinale survey. Uit deze steekproef is vervolgens een selectie van respondenten gemaakt voor deelname aan het levensverhalenonderzoek. Variatie was hierbij het belangrijkste criterium. Er is gebruik gemaakt van doelgerichte selectie, waarbij gelet is op variatie in sekse, leeftijd, woongebied, gezondheidsklachten en werksituatie. Voor deze selectie is gebruik gemaakt van de gegevens uit de deelnameverklaringen. Bij een deel van de respondenten is er bovendien gebruik gemaakt van de resultaten uit de eerste telefonische enquête, aangezien uit deze gegevens de werksituatie afgeleid kon worden. In bijlage 5 wordt de levensverhalengroep vergeleken met de onderzoekspopulatie en de surveygroep.

De geselecteerde respondenten zijn telefonisch door de onderzoeker benaderd. In dit telefoongesprek werd het hoe en waarom van het levensverhalenonderzoek uitgelegd en werd gevraagd of de respondent hieraan mee wilde werken. Wilde de respondent meedoen aan het levensverhalenonderzoek, dat drie interviews omvat, dan werd er een afspraak gemaakt. De

respondent kreeg vervolgens een brief thuisgestuurd waarin (in eenvoudige bewoordingen) nogmaals werd uitgelegd wat deelname aan het levensverhalenonderzoek inhoudt.

In totaal zijn er 58 respondenten benaderd voor deelname aan het levensverhalenonderzoek. Hiervan hebben dertien personen aangegeven niet mee te willen doen. Redenen hiervoor waren: Geen tijd (6x) (vanwege verbouwing huis, start eigen zaak, bezig met solliciteren, te druk met school en stage); Vanwege privacy (5x); Emotioneel te zwaar (2x). De eerste interviewronde is gestart met 45 respondenten. Gedurende het onderzoek zijn tien respondenten afgefallen: acht personen na het eerste interview en twee personen na het tweede interview. Alle interviews zijn gebruikt voor de analyse.

4.2.2 Interviews

Met bijna elke respondent vonden in totaal drie interviews plaats, met een tussenperiode van ongeveer een half jaar. De keuze voor drie interviewmomenten bleek op veel punten waardevol. Het gaf de kans om ontwikkelingen in iemands levensverhaal te volgen. Het bood de mogelijkheid om in het volgende interview door te vragen op zaken die naar aanleiding van het eerdere interview nog niet helemaal duidelijk waren. Bovendien was de onderzoeker bij haar interpretaties niet afhankelijk van een momentopname. De fase-indeling in halfjaarlijkse gesprekken bleek ook voor de respondenten betekenisvol. Zo gaven veel respondenten tijdens het eerste gesprek aan dat ze verwachtten na een half jaar in een andere fase te zitten. Tegen die tijd zouden opleidingen zijn afgerond, proefplaatsingen afgelopen, cursussen voltooid. Er werd bijvoorbeeld regelmatig de hoop uitgesproken dat over een half jaar ‘alles anders zal zijn’.

In dit onderzoek is gekozen voor een middenweg tussen het gestructureerde interview en het zogenaamde ‘vrije verhaal’. Enerzijds waren we op zoek naar concrete informatie over de betekenis die arbeidsongeschiktheid, re-integratie en werk hebben in het leven van arbeidsgehandicapten, anderzijds wilden we dat zij daar in hun eigen woorden en op hun eigen manier over vertellen. Er is in de interviews dan ook voor een brede, thematische, benadering van iemands levensverhaal gekozen. De respondent kreeg de ruimte om zelf aan te geven wat belangrijk is geweest in zijn of haar leven. Het bleek dat deze benadering inzicht gaf in het perspectief van de respondent. Er was veel variatie in zowel de inhoud als de vorm van verhalen, te veel sturing of systematiek zou dit in gevaar hebben gebracht. De interviews duurden één tot anderhalf uur. Er zijn auditieve opnames van de interviews gemaakt. Deze opnames zijn woordelijk uitgetypt.

De interviews vonden bij de respondenten thuis plaats en werden door één onderzoeker uitgevoerd. De thuissituatie is een vertrouwde omgeving voor respondent. Dit creëerde over het algemeen een veilige vertelsituatie, los van de lading van herbeoordelingen en re-integratietrajecten. Hierdoor konden de respondenten vrijelijk praten en in hun verhaal verdriet, frustraties, machteloosheid en vreugde laten zien. Bovendien kreeg de onderzoeker op deze manier een kijkje in iemands leefomgeving, dit geeft deels een context waarin iemands levensverhaal geplaatst kan worden.

Aanvankelijk was er voor gekozen om het interview te starten door te vragen naar iemands huidige leefsituatie. Dit bleek te leiden tot een gesprek waarin iemands ziekte centraal komt te staan en bleek het moeilijk om los te komen van de ‘UWV-lading’ van het gesprek. Vandaar dat er uiteindelijk voor gekozen is om de gesprekken te beginnen bij de beschrijving van de jeugd van de respondent en vervolgens, volgens de insteek van de respondent, naar het heden toe te praten. In de inleiding van het gesprek werd deze opzet uitgelegd. De openingsvraag die volgde op de inleiding was: ‘Wilt u mij wat vertellen over uw jeugd?’ of ‘Hoe bent u opgegroeid?’ Op deze manier werd er meer inzicht verkregen in het levenspad van de respondent en de manier waarop hij of zij erover vertelt.

Aangezien de eerste interviewronde waardevolle informatie opleverde, is besloten om deze brede benadering in de tweede interviewronde vast te houden. Ook in deze ronde was er vanuit een open benadering aandacht voor de huidige situatie van de respondent. Daarnaast werd er aangehaakt bij dat wat er de vorige keer verteld was. Er is gekozen om gedurende dit gesprek expliciet te vragen naar iemands ervaringen met re-integratie (voor zover dit niet op een ‘natuurlijke’ manier in het gesprek naar voren kwam). Tot slot werd er gevraagd hoe de verteller tegen zijn of haar toekomst aankijkt.

Tijdens de tweede interviewronde bleek dat er een groep mensen is waarbij het gesprek soepel verliep en er veel te vertellen was en een groep waarbij het gesprek regelmatig stokte en waarbij er geen verhaal leek te zijn. De vertellers in de eerste groep waren in staat om over hun leven te praten. Er werd vaak verwoord dat er het afgelopen half jaar ontwikkelingen in hun leven zijn geweest. Bij deze groep werkte de open en brede interviewbenadering dan ook goed. Bij de tweede groep leek de brede benadering niet goed aan te sluiten. Ze gaven aan dat er weinig te vertellen valt. Op de vraag hoe het met hen ging, reageerden deze mensen vaak met: ‘Alles is nog hetzelfde als tijdens het vorige gesprek.’ Voor hen was het lastig om aan de hand van een brede vraag over hun leven te vertellen. Er is besloten om aan deze tweede groep in de derde interviewronde meer concrete vragen te stellen, zoals: ‘Hoe zag de afgelopen week er voor u uit?’ of ‘Hoe gaat het met uw gezondheid?’

Ter voorbereiding op de derde ronde interviews met beide groepen is gekeken naar welke informatie nog ontbrak om een beeld te krijgen van de sociale en medische context van het leven van de verteller. Bovendien werd aan het einde van het interview aan alle deelnemers gevraagd hoe ze de deelname aan het levensverhalenonderzoek en (indien van toepassing) de longitudinale survey ervaren hebben.

4.3 Analyse

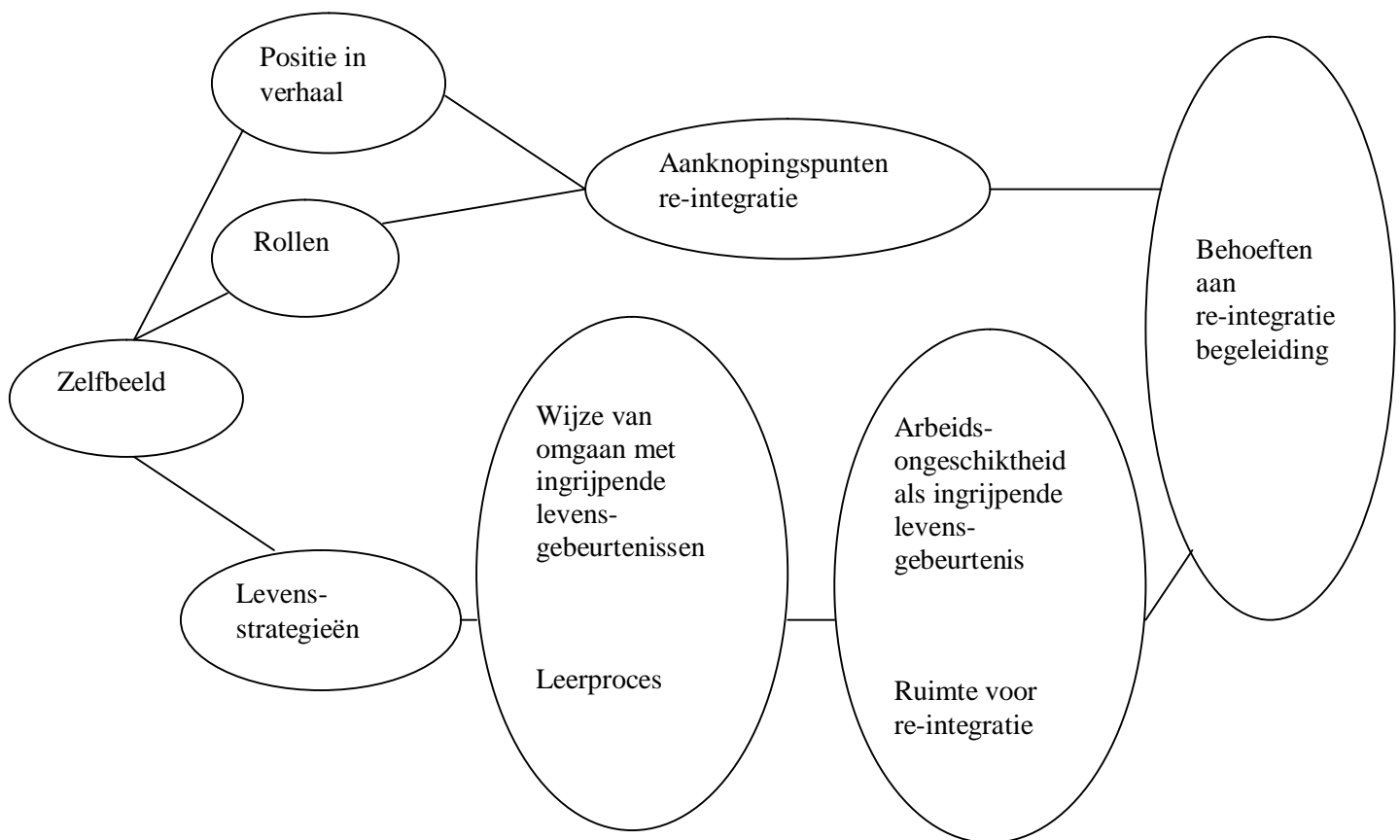
De analyse van de levensverhalen is gedeeltelijk gebaseerd op principes van de ‘grounded theory’ (Strauss & Corbin, 1994). We zijn bij de analyses uitgegaan van het onderzoeksmateriaal en niet van vooraf opgestelde categorieën. Wel hebben we typeringen uit ander levensverhalenonderzoek als inspiratie gebruikt. In de eerste fase van de analyse hebben we geprobeerd de verhalen te typeren aan de hand van de vraag of de verteller coherentie in het verhaal bracht en door de teneur van het verhaal te definiëren. In de tweede fase hebben we geprobeerd om vertelelementen te identificeren die bepalend waren voor de teneur van het verhaal, en de eerste indeling te onderbouwen en verfijnen. Mede op basis van deze vertelelementen hebben we de analyse verder uitgediept naar zelfbeeld en roldidentificaties die mensen neerzetten en omgangsstrategieën met ingrijpende levensgebeurtenissen. Pas na deze algemene analyse van de levensverhalen hebben we de analyse toegespitst op het arbeidsongeschikt zijn, de herbeoordeling en de ervaringen met re-integratie. De wijze waarop respondenten over deze zaken vertelden hebben we tenslotte in verband gebracht met het algemene deel van de analyse.

De analyse is gebaseerd op alle verzamelde verhalen. In de tekst kunnen we uiteraard niet al deze verhalen behandelen. Zoals gebruikelijk is in kwalitatief onderzoek, gebruiken we elementen uit de verhalen om onze analyse te staven. Deze fragmenten zijn treffende verwoordingen of illustraties van vertelelementen die in meer verhalen voorkomen. Ze maken bovendien inzichtelijk wat bedoeld wordt met de typering die wij er aan toekennen en stellen de lezer dus in staat te beoordelen of deze typering adequaat is.

De beschrijving van de resultaten van de analyse is georganiseerd rondom verschillende concepten (zie figuur 4.1). Het zelfbeeld van de respondenten, oftewel de manier waarop zij over zichzelf en hun leven praten, staat hierbij centraal. Ten eerste (hoofdstuk 5) gaan we in op de vraag op hoe dit zelfbeeld vorm krijgt vanuit de wijze waarop

respondenten zichzelf positioneren in hun verhaal en de rollen ze voor zichzelf definiëren. In lijn met bovengenoemde onderzoeken bespreken we welke aanknopingspunten deze positionering en rolidentificaties bieden voor re-integratie. Op de tweede plaats (hoofdstuk 6) gaan we in op de levensstrategieën die respondenten verwoorden. Deze levensstrategieën komen tot uitdrukking in de manier waarop respondenten zeggen om te gaan met ingrijpende levensgebeurtenissen en het leerproces dat ze hier al dan niet mee verbinden. Vervolgens bespreken we in hoeverre deze strategieën terugkomen in de wijze waarop ze vertellen over hun arbeidsongeschiktheid en herbeoordeling en de ruimte die zij voelen om met re-integratie bezig te gaan. Op de derde plaats (hoofdstuk 7) analyseren we welke re-integratiebehoeften respondenten formuleren in samenhang met het zelfbeeld, positionering, rolidentificaties en strategieën om met ingrijpende levensgebeurtenissen om te gaan.

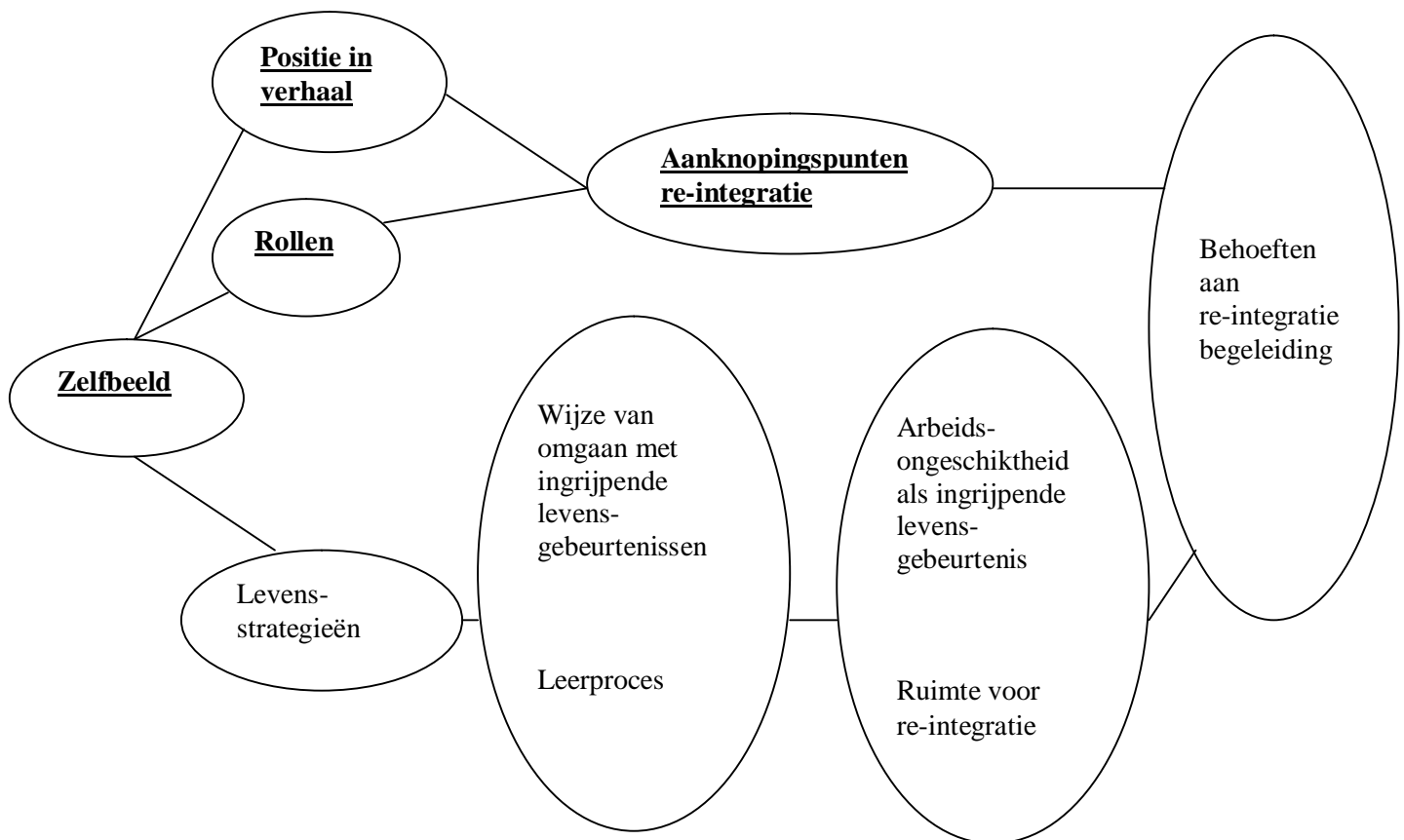
Figuur 4.1: Schematische weergave van de begrippen uit het levensverhalenonderzoek



5. Organisators, figuranten en zoekers: Over de wijze waarop mensen over zichzelf praten

De deelnemers aan het levensverhalenonderzoek vertellen op verschillende manieren over hun leven. Sommige vertellers geven zichzelf een centrale positie in hun verhaal en vertellen vooral hoe ze hun leven organiseren. Andere vertellers lijken zichzelf een meer marginaal te positioneren, als een figurant in hun eigen leven en vertellen met name hoe situaties in het leven hen overkomen. In samenhang met deze positioneringen verwoordden de respondenten verschillende soorten rollen waarmee ze zich identificeren. Ook hier zien we weer een spreiding over centrale en marginale rollen. De wijze waarop de vertellers door rollen en positionering hun zelfbeeld definiëren, is van invloed op hoe ze naar de toekomst kijken en werkt op verschillende manieren door in de wijze waarop ze over re-integratie vertellen. De concepten die in dit hoofdstuk centraal staan zijn in figuur 5.1 onderstreept. We bespreken eerst hoe respondenten zich positioneren in hun verhaal. Vervolgens gaan we in op de rollen waarmee ze zich identificeren. Daarna behandelen we hoe hun definitie van het zelfbeeld samenhangt met hoe ze over de toekomst praten. Tenslotte gaan we in op de vraag hoe dit zelfbeeld samen kan hangen met de wijze waarop vertellers in hun re-integratietraject staan en welke aanknopingspunten dit biedt voor re-integratie.

Figuur 5.1: Schematische weergave van de begrippen uit het levensverhalenonderzoek



5.1 Organisators en figuranten

Al vertellende positioneren de vertellers zich op verschillende manieren in hun verhaal. Door zich neer te zetten als organisators van hun leven, geven vertellers zich een centrale positie in hun verhaal. Andere vertellers schetsen een verhaal waarin het accent ligt op hun levensomstandigheden. Deze omstandigheden lijken hen te overkomen en de vertellers zetten zich in hun verhaal neer als mensen die verliezen lijden. Deze vertellers positioneren zich meer marginaal, als een figurant in hun eigen leven. Deze centrale en marginale positioneringen zijn niet statisch. Vertellers die zich over het algemeen centraal positioneren en het accent leggen op het organiseren, kunnen zich op bepaalde levensdomeinen of tijdens bepaalde levensfasen minder centraal stellen en meer gaan figureren in hun verhaal. In het verhaal dat ze tijdens dit levensverhalenonderzoek vertelden, overheerst echter hun centrale, organiserende positie. Vertellers die over de loop van hun leven vertellen alsof het hen overkomt, vertellen soms ook over fases waarin ze meer het heft in handen hebben genomen en beschrijven zo een verschuiving van figurant naar organisator. Deze mensen laten met hun verhaal een zoektocht zien. In deze paragraaf worden verscheidene vertelelementen, of te wel manieren van vertellen, uitgewerkt. Door middel van deze vertelelementen geven vertellers in hun verhaal een bepaalde positie gestalte.

5.1.1 Zelf in het centrum van je verhaal: de organisator

Vertellers die zichzelf een centrale rol in hun verhaal geven, positioneren zich als organisators van hun leven. In hun verhalen zijn verschillende vertelelementen te onderscheiden waarmee ze deze centrale positie vormgeven. Zo geven vertellers zichzelf een centrale positie door zich neer te zetten als personen die vervelende situaties actief het hoofd weten te bieden. Mevrouw Sahdi¹¹ laat dit in haar verhaal zien. Zij had een Melkert-baan¹² waar ze niet tevreden over was omdat een collega meer verdiende dan zij. Mevrouw Sahdi zegde de Melkert-baan op en benadrukt vervolgens in haar verhaal dat ze binnen een week zelf ander werk gevonden had dat beter betaalde. Met haar verhaal zegt ze dat ze haar eigen situatie kan verbeteren. Mevrouw Kramer vertelt dat ze altijd een actief leven had, totdat ze geveld wordt door het syndroom Guillain-Barré waardoor ze ‘van top tot teen’ verlamd raakt. Ze positioneert zich als iemand die eigenlijk nooit ziek was, en pats-boem door ziekte getroffen wordt. In haar verhaal komt steeds weer naar voren komen dat ze iemand is die ‘ *bezig moet zijn*’. Na haar revalidatie zorgde ze ervoor dat ze altijd wat om handen heeft: de zorg voor haar dochter, het aanpakken van klusjes in huis en het volgen van creatieve cursussen. Ze presenteert zich hiermee als iemand die, ook na haar ziekte, zelf vorm blijft geven aan haar leven. Een ander voorbeeld geeft mevrouw de Jonge. Zij was niet tevreden over de voortgangsrapportage die haar re-integratiecoach geschreven had. Ze nam hierover contact op met haar coach en de voortgangsrapportage werd aangepast. Ze eindigt dit deel van haar verhaal met: ‘*Dus dat is allemaal goed gegaan.*’ [gesprek 2] Ze zet zich hiermee neer als iemand die zelf de miscommunicatie met haar re-integratiebegeleider weet op te lossen.

Vertellers die zichzelf centraal positioneren zetten dit kracht bij door zich in hun verhalen neer te zetten als mensen met mogelijkheden. Zo zet meneer de Boer zichzelf in zijn verhaal neer als een zelfredzaam persoon: ‘*Dus daarom uh, is het [re-integreren] bij ons allemaal vrij goed gegaan. Ja goed, kijk, ik kan mijn eigen zaakjes regelen, en ik weet allemaal hoe het zit en hoe het allemaal moet en noem maar op. Dus uh, dat scheelt ook een stuk. Dus ik hoef niet bij elk dingetje te vragen [...] van help me even daar mee of doe even dit of dat. Van, wat moet ik nou doen? Dat weet ik zelf allemaal. Die hebben zoiets van, nou, laat die maar schuiven, want die redt het wel. Ja, dat is toch een stuk prettiger.*’ [gesprek 1] Mevrouw de Kleijn positioneert zich in vergelijking met het gezin waar ze uitkomt: ‘*Ik ben*

¹¹ Om privacyredenen zijn de namen van de respondenten fictief.

¹² Gesubsidieerde baan voor iemand die moeilijk aan het werk kan komen.

dus de enigste [van mijn gezin] die havo heeft gedaan. Daar heb ik niks voor uit hoeven voeren dus ik heb gewoon geluk gehad dat ik een goed stel hersens heb meegekregen.’ [gesprek 1] Wanneer mevrouw Sahdi over haar vaardigheden vertelt, vermeldt ze terloops dat haar re-integratieadviseur deze ideeën met haar deelt: ‘Ze beseffen niet wat ik allemaal wel kan, weet je en dat heeft mijn re-integratieadviseur ook weet je. Want ik heb niet stil gezeten. Wat ik heb aan ervaring, kennis en weet je, ook vaardigheden.’ [gesprek 1] Ook mevrouw de Jonge laat in haar verhaal indirect iemand anders aan het woord over haar mogelijkheden: ‘Toen ik bij de arbeidsdeskundige was, toen zei die ook van ja, het probleem bij jou is dat je gewoon wel dingen kunt. Hij zegt, zo zonde dat je thuis zit [...] want je kan nog zoveel. Ja, vertel mij wat. [aldus mevrouw de Jonge]’ [gesprek 1] Door dit zelfbeeld in hun verhaal te ondersteunen met meningen van anderen, wordt deze positionering nog sterker: het is niet alleen de verteller die dit ziet, maar ook anderen benadrukken hun mogelijkheden.

Deze ‘centrale’ vertellers positioneren zich op verschillende manieren ten opzichte van andere mensen. Er zijn vertellers die benadrukken dat ze niet anders zijn dan anderen. Deze normalisering maakt dat ze hun eigen manier van doen niet ter discussie stellen. Ter illustratie het verhaal van mevrouw Goossens. Ze raakte overspannen door het werk in de thuiszorg. Ze vertelt hier zelf over: ‘Allemaal stress, en maar je staat daar niet bij stil, je doet het gewoon. Je denkt daar niet bij na. En ik denk ook niet dat ik de enigste ben die dat overkomen is zo op die manier. Je doet het gewoon en als je naar haar kijkt, dan ga je ook wel door. Want eh hoe hun met die tijd gaan eh bij de thuiszorg, ik heb er wel meerderen gesproken daarover, en die zeiden hetzelfde.’ [gesprek 1] Op deze manier zet ze haar overspannenheid niet neer als een persoonlijk falen, maar als een normale menselijke reactie. Een centrale positie kan ook vorm krijgen doordat de verteller juist de verschillen tussen zichzelf en anderen benadrukt. De verteller komt uit deze vergelijking positief naar voren. Dit komt regelmatig voor als er over het werkverleden gesproken wordt. De verteller vergelijkt zich dan vaak met oud-collega’s en zet zich ten opzichte van hen neer als iemand die bijvoorbeeld niet roddelt, hard werkt en zijn of haar taak serieus neemt.

Ook in confrontaties met moeilijkheden die niet één-twee-drie het hoofd geboden kunnen worden, wordt deze eigen rol benadrukt. De vertellers positioneren zichzelf in dergelijke situaties als veerkrachtige personen, die tegenslagen kunnen overwinnen en zich tegenwoordig niet (meer) voor lange tijd uit het veld laten slaan. Zo vertelt mevrouw van Leeuwen tijdens het derde interview, dat ze pas geleden overspannen is geraakt. Dit was een zware periode voor haar, maar tegelijkertijd geeft ze aan dat ze er nu anders in staat dan toen ze de burn-out had waardoor ze in de WAO gekomen is: ‘Ik was in het begin heel erg geschrokken van dat ik eh, dat ik echt weer voelde van nou ik ga onderuit. Maar ik weet ook, van het is niet erg als de vorige keer, toen ik echt helemaal onderuit ben gegaan, dat het zeven jaar heeft geduurd. Zo erg was het niet. Maar je hebt wel even die angst.’ [gesprek 3]

Door zich centraal te positioneren zetten vertellers zich neer als organisatoren van hun leven. Ze presenteren zichzelf op deze manier als mensen die grip op hun leven hebben. Vanuit deze centrale positie bepalen zij zelf de toon van hun verhaal. Hierdoor ligt de focus op hun eigen handelen en staan niet de levensgebeurtenissen in hun verhaal centraal.

5.1.2 Opereren in de marge van je verhaal: figuranten

Niet alle vertellers geven vanuit deze centrale positie vorm aan hun verhaal. Er zijn ook vertellers die meer lijken te figureren in hun eigen leven. Zij geven vorm aan hun verhaal vanuit de aandacht voor de dingen die niet goed verlopen in hun leven. Deze figuranten nemen een meer marginale positie in. Bij deze figuranten kunnen de organiserende manieren van vertellen, die in de vorige paragraaf zijn benoemd, helemaal ontbreken. Er zijn echter vertellers die hun verhaal niet alleen opbouwen uit marginale vertelelementen, maar ook meer

centrale, organiserende, vertelelementen verwoorden. Deze verhalen laten zien dat positioneringen veranderlijk kunnen zijn.

Deze marginale manier van vertellen en de dynamiek hiervan, wordt geïllustreerd met een deel van het verhaal van mevrouw Vossen. Als zij tijdens het eerste levensverhalengesprek over haar verleden vertelt, vertelt ze vooral over de dingen die moeilijk waren of niet goed gingen. Dit komt bijvoorbeeld naar voren in de manier waarop ze haar studieloopbaan beschrijft. Ze is na een afgebroken middelbare schoolopleiding voor verpleegkundige gaan studeren. Deze opleiding kon ze niet afmaken omdat ze overspannen raakte. Ze zegt hier zelf over: *‘Dus toen ben ik de verpleging ingegaan. Maar toen kwam ik er weer, toen liep ik er weer tegenaan hè, tegen precies hetzelfde [als tijdens haar middelbare schoolperiode]. Dus dat kon ik ook niet afmaken, dat vond ik ook wel heel erg. Ja en toen heb ik nog een opleiding schoonheidsspecialiste gedaan omdat ik eigenlijk niet wist wat ik wilde en mijn moeder zei waarom ga je dat niet doen, weet je wel, meer zo...’* Ook deze opleiding heeft ze niet af kunnen maken. *‘Dat was eigenlijk de volgende domper’*, zegt ze hier zelf over. Op de vraag hoe ze hier mee omging, antwoordt ze: *‘Nou, ja, toch eigenlijk een beetje als verdoofd, van ja, als een klap waar je dan uh, ja, dat je gewoon een paar dagen stil ervan bent en er niet over kan praten verder en langzaam dan komt er weer een nieuw plannetje zeg maar. Ja, wat zou ik dan eens gaan doen? Ja, een doffe, een dof gevoel op de een of andere manier. Dat probeer je dan zo snel mogelijk kwijt te raken natuurlijk, nou ja en toen ben ik als medisch secretaresse gaan werken en dat ging gewoon goed, hier in het ziekenhuis. Alleen, dat vond ik zelf eigenlijk best wel saai, want ik had toch wel meer in mijn mars.’* Dit werk beviel haar niet. Ze maakte de keuze om te gaan studeren en werd toegelaten tot de universiteit. Tussen neus en lippen vermeldt ze dat ze een goede student was: *‘En dat was ook heel leuk [het volgen van de studie], dat ging ook heel goed. [...] Ik had tijdens mijn studie ook nog in Berlijn gestudeerd en nog voor mijn scriptie heb ik onderzoek gedaan in Boedapest. Dus ik had ook wel echt het onderste uit de kan, alles eruit gehaald zeg maar, tijdens mijn studie.’* Ze weidt niet verder over haar universitaire studie uit. Ook staat ze in haar verhaal niet lang stil bij het succesvol voltooien van deze opleiding. Waar ze uitvoeriger op in gaat is de moeilijke aansluiting op de arbeidsmarkt: *‘Ik denk als ik toen gewoon een studie had gedaan waarbij je dus beter aansluiting hebt op de arbeidsmarkt, dat dat beter was geweest voor mij, achteraf. Dus ik vond die studie inhoudelijk en zo wel heel leuk en zo en boeiend, maar ik was dan ook weer niet zo praktisch dat ik dan tijdens mijn studie, ja, bij het FNV [vakbond] of zo ging, of uh...de gemeenteraad of bij een politieke partij.’ [gesprek 1]* Als ze praat over het behalen van haar studie, benadrukt ze in eerste instantie haar mogelijkheden (centraal vertelelement). Door vervolgens veel aandacht te besteden aan de constatering dat ze zich tijdens haar studie niet genoeg had voorbereid op de overgang naar de arbeidsmarkt, geeft ze zichzelf opnieuw een marginale positie in haar verhaal.

Vertellers kunnen zich in verschillende levensdomeinen marginaal positioneren. In veel van de marginale verhalen waarin centrale vertelelementen ontbreken, staat vaak één bepaald levensdomein centraal. De verteller bouwt zijn of haar verhaal als het ware op rondom een - vaak geïmpliceerd - thema. Dit onderwerp lijkt een essentiële bouwsteen voor hun levensverhaal te zijn. Zo is het levensverhaal van mevrouw Bootsma geconstrueerd rondom haar ziektegeschiedenis. In haar verhaal over haar jeugd draait het om haar zware epilepsie waardoor ze op haar vijftiende van school is gegaan. Hierna staat haar levensverhaal in het teken van ziektes en operaties. Meneer Gümüs vult zijn levensverhaal in met zijn juridische strijd tegen het UWV. Tijdens de levensverhalengesprekken worden de papieren van de advocaat er dan ook altijd bijgehaald. Bij mevrouw van Beek krijgen de problemen die ze heeft met het runnen van haar huishouding een prominente plaats. Als tijdens de levensverhalengesprekken door de interviewer geprobeerd wordt om op een ander onderwerp over te gaan, dan lukt dat maar voor even. Al snel wordt er weer teruggesproken op het

negatieve ‘hoofdthema’ van hun levensverhaal. De vertellers van deze repeterende verhalen verhouden zich tot hun leven door zich tot één ding te verhouden.

Figuranten kunnen zich ook een marginale positie geven door het verwoorden van falende levensstrategieën. Een voorbeeld hierbij is het verhaal dat mevrouw van Beek over haar huishouden vertelt. Zij positioneert zich als iemand die steeds over haar grenzen heengaat om toch maar het huishouden gedaan te krijgen. Ze vertelt dat ze hierdoor een aantal dagen bij moet komen en vervolgens weer over haar grenzen heen gaat. Vertellers die zichzelf neerzetten door te benoemen wat hen allemaal niet lukt, leggen weinig nadruk op hun mogelijkheden. In tegenstelling tot de vertellers die zichzelf centraal positioneren geven zij zichzelf geen positie waar zij trots op zijn. Ze zetten zich op deze manier als verliezers neer.

Ook in relatie tot anderen kunnen vertellers zich marginaal positioneren. Ze leggen in hun verhalen vaak weinig positieve verbindingen met de ‘buitenwereld’. Ze vertellen geïsoleerde verhalen. Ze zetten zichzelf bijvoorbeeld neer als mensen met weinig sociale contacten. Zo antwoordt meneer Pietersen op de vraag naar hoe zijn leven er op het moment uitziet, met: *‘Ja ik werk. En voor de rest niets. [...] Ik werk en ja buiten het werk om heb ik weinig sociale contacten. Geen eigenlijk, ja eentje. En eh ja voor de rest ben ik bij mijn moeder nogal regelmatig. En daarnaast ga ik veel weg, theaters, concertbezoek.’* [gesprek 3] In zijn antwoord geeft hij zichzelf een marginale positie.

Deze vertellers verwoorden in hun verhaal verschillende manieren om zich tot de ‘buitenwereld’ te verhouden. Zo zijn er vertellers die de verantwoordelijkheid voor het geïsoleerde verhaal voornamelijk bij zichzelf neerleggen. Ze geven aan dat het leven hen zo opslokt dat ze geen tijd of energie hebben om hun geïsoleerde positie te doorbreken of positioneren zichzelf als oncapabel om sociale contacten aan te gaan. Meneer Koopmans vertelt: *‘Het [sociale netwerk] is niet groter geworden, want ik ben iemand, ik had nog vorige week met mijn buurvrouw over, ik ben heel makkelijk in het contact zoeken met mensen. Heel makkelijk, ik kan dat heel makkelijk. Alleen eh ik ben gigantisch eh zenuwachtig. Dat merk je niet, op het moment dat ik contact met je zoek. Maar ik ben heel erg afhoudend, daar moet je in groeien hoor. Bij mij moet dat groeien, daar heb ik teveel voor meegemaakt om dat eh als een soort muur om me heen.’* Een deel van deze vertellers verwoordt pogingen om zich met anderen te verbinden, door bijvoorbeeld activiteiten buitenshuis te ondernemen, maar ze vertellen dat deze pogingen vaak niet succesvol zijn. Zoals meneer Pietersen die steeds alleen op pad gaat en aangeeft dat het niet lukt om iemand te vinden die hem daarbij kan vergezellen.

Andere vertellers plaatsen zich in hun verhaal buiten schot. Ze leggen de nadruk op het idee dat anderen hen niet begrijpen. Bij deze vertellers is er discrepantie tussen hun zelfbeeld en hoe zij zich benaderd voelen door de buitenwereld. Deze ‘onbegrepenen’ isoleren zich in hun verhaal vaak van de buitenwereld. Tekenend is het voorbeeld van mevrouw Geelen die aangeeft dat anderen haar vaak overschatten: *‘Want dat merk ik ook met jobtrainingen, met die integratie ook. ‘Ja, jij zal wel veel werkervaring hebben gehad.’ Ik van, ‘Nee, helemaal niet.’ [...] Ja, zo werkt dat gewoon en ik merk dat aan veel dingen. Dat ze mij vaak hoger schatten, dan dat ik ben. En hoe dat komt, mag Joost weten hoor. En dat is wel mijn nadeel. Dat is heel erg mijn nadeel. Echt wel.’* Bij sommige vertellers kan het aannemen van geïsoleerde rollen als een vorm van slachtofferschap opgevat te worden. Bij anderen kan het juist een strategie zijn om zichzelf staande te houden in een complexe wereld. Door zich af te schermen wordt hun zelfbeeld niet aan het wankelen gebracht. Er hoeft dan bijvoorbeeld niet geconformeerd te worden aan verwachtingen van anderen. Illustratief is het verhaal van meneer Koopmans. Hij vertelt dat zijn WW-uitkering die hij na de herbeoordeling kreeg wordt stopgezet en dat hij geen recht heeft op een bijstandsuitkering: *‘[...] En weer die vrijheid hebben, dat vind ik misschien wel het prettigste. Nergens aan vast hoeven zitten. Kijk aan de ene kant had ik zoiets van ja nu raak ik een gedeelte van mijn uitkering kwijt. Aan de*

andere kant toen ik de brief uiteindelijk, de brief binnen kreeg, dacht ik van he vrijheid. Al zou ik naar de sociale dienst kunnen - kan ik niet, want mijn vriendin verdient veel te veel - dan ga ik [er] niet heen. Want dan zit ik weer aan die opgeslotenheid, dan moet ik weer doen wat anderen van me willen. Zonder naar je te willen luisteren, want dat vind ik dus een nadeel, en helemaal bij belasting en bij de, bij de hoe heet het, is erg, eh bij de bijstand. Het is niet, ik vind het niet klantvriendelijk. [...] De dwang, het eh het moeten doen. Ik bedoel eh je moet per se, eh, vier sollicitaties hebben, terwijl er niks is en dat soort gein.’ [gesprek 2] In bovenstaand citaat distantieert hij zich op verschillende manieren van de wereld van instanties: hij geeft aan dat hij niet begrepen wordt en dat hij zijn vrijheid nodig heeft om te zijn wie hij is.

Over het algemeen besteden vertellers die zich marginaal positioneren in hun verhaal vooral aandacht aan hun levensomstandigheden en lijken zij zelf meer te figureren in dat verhaal. Hoewel niet alle vertellers uitsluitend vanuit marginale vertelelementen hun verhaal vorm geven, staan zij in hun verhaal minder stil bij hun eigen mogelijkheden dan de vertellers die zich centraal positioneren. In hun verhalen ligt de nadruk dan ook niet op hun eigen handelen. Ze geven hun verhaal vooral gestalte door te vertellen over de gebeurtenissen die hen als het ware ‘overkomen’. De wijze waarop organisatoren en figuranten zich tot levensgebeurtenissen verhouden, wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 6.

5.2 Centrale en marginale rollen

De wijze waarop vertellers zich positioneren komt ook tot uitdrukking in de manier waarop zij hun eigen rol(len) uitwerken in hun levensverhaal. Een rol heeft niet alleen te maken met hoe iemand zichzelf ziet, maar ook met hoe iemand zich gedraagt. En hoe anderen op dit gedrag reageren. Het levensverhaal geeft zicht op deze rolaspecten vanuit het perspectief van de verteller. Rollen waarmee vertellers zich identificeren zijn bijvoorbeeld een werknemersrol, vaderrol of ziekenrol. Vertellers kunnen door hun wijze van positioneren en de rollen waarmee ze zich identificeren een centraler of een marginaler zelfbeeld neerzetten.

Vertellers die zich centraal positioneren, zetten rollen neer die sterk organiserend zijn en waar zij een positief zelfbeeld op kunnen baseren. Meneer de Boer is hier een voorbeeld van. Van kindsbeen af had hij de wens om metselaar te worden. Deze drive om in de bouwwereld te werken loopt door zijn hele verhaal heen. Hij benadrukt dat hij vroeger tegen de zin van zijn ouders en leerkrachten in de opleiding tot metselaar ging volgen. Door rugklachten kwam hij in de WAO terecht en kon hij niet meer als bouwvakker werken. Zijn identificatie met de bouw blijft zijn leven echter richting geven. Zo kiest hij ervoor om tijdens zijn re-integratietraject een opleiding te doen waarmee hij weer in de bouw kan werken zonder zijn rug te belasten. Meneer de Boer identificeert zich in zijn verhaal met een enkele, werkgerichte, rol. Er zijn ook vertellers die zichzelf met meerdere rollen identificeren. In hun levensverhaal geven zij zich in verschillende levensdomeinen een betekenisvolle rol. Een voorbeeld is mevrouw Simons. In haar verhaal laat zij een heel palet aan rollen zien. Zo zet ze zich neer als een ambitieuze vrouw die zich weet op te werken tot managementfuncties en een eigen bedrijf start, als moeder die kleren naait voor haar kinderen en als toegewijde vriendin die taarten bakt en ceremoniemeester is op bruiloften. Vertellers die meerdere rollen verwoorden, tonen op deze manier verschillende aspecten van hun identiteit. Hun zelfbeeld is op een veelvoud aan rollen gebaseerd.

De centraal gepositioneerde vertellers laten met de rol(len) die ze benoemen zien dat ze zelf hun leven organiseren. Vanuit deze centrale rol(len) maken ze een verschil in hun leven. Bijvoorbeeld mevrouw Sahdi die op haar veertiende met haar ouders en broer en zus van Suriname naar Nederland immigrereert. Als ze over deze periode in haar leven vertelt, positioneert zich als verantwoordelijke dochter en gaat uitgebreid in op de zaken die ze voor haar ouders geregeld heeft in die tijd. Om vervolgens trots te concluderen: *‘Als ik nu terug*

kijk, wat ik allemaal voor elkaar heb gekregen hè. Ik weet niet waar ik mijn intelligentie vandaan haalde.’ [gesprek 1]

Figuranten construeren daarentegen een minder sterk zelfbeeld. Hun rollen zijn niet op hun mogelijkheden gebaseerd maar voornamelijk op dingen die niet goed gaan. Dit is bijvoorbeeld het geval bij mevrouw Bootsma. In haar verhaal staat haar zwakke gezondheid centraal. Haar verhaal concentreert zich op haar rol als patiënt. Ze vertelt veel over de medische onderzoeken die ze ondergaat en de gezondheidsklachten die ze heeft. In haar verhaal benoemt ze echter geen duidelijke rollen in andere levensdomeinen. Ze vertelt bijvoorbeeld dat ze elke dag het brood voor haar dochter smeert, maar deze moederrol benoemt ze niet vaak in haar verhaal. Ook definieert ze geen krachtige werknemersrol. Ze heeft onder meer als stadswacht gewerkt en in de catering. Als ze hierover vertelt klinkt in haar verhaal door dat ze in al die banen nooit haar draai heeft kunnen vinden. De rollen die de figuranten benoemen geven geen vorm aan de organisatie van hun leven.

Sommige vertellers benoemen zowel centrale als marginale rollen in hun verhaal. Maar niet alle rollen krijgen in het verhaal dezelfde waardering. De ene rol kan de andere overstemmen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij meneer Wijnen die sterke rollen benoemt als hij aangeeft dat hij goed is in zijn duikopleiding en dat hij veel voldoening haalt uit gitaar spelen en gitaren bouwen. Maar in zijn verhaal richt hij zich voornamelijk op zijn gezondheidsproblemen, waardoor zijn ziekte overheerst. En mevrouw Agadir die trots is op hoe ze haar moederrol vervult, maar deze rol laat overschaduwen doordat ze het accent legt op haar zware rollen als gescheiden, Marokkaanse moslima in Nederland. De ‘organiserende’ rollen staan in deze verhalen op een zijspoor en vormen hierdoor geen centrale identiteiten waaromheen het verhaal verteld wordt.

5.3 Kijken naar de toekomst

Vertellers kijken op verschillende manieren tegen de toekomst aan. De manier waarop vertellers over de toekomst praten, is vaak gegrond in de manier waarop zij hun verleden ervaren. De organisators, die met trots vertellen over wat zij bereikt hebben, kijken positief terug op hun leven. Doordat zij zichzelf bovendien een organiserende rol in hun verhaal geven, komt de toekomst in een speciaal licht te staan. Alhoewel meestal niet letterlijk zo benoemd door de vertellers, schemert door deze positieve waardering over het gedrag uit het verleden het vertrouwen door dat zij hier in heden en toekomst ook toe in staat kunnen zijn. De vertellers laten in deze verhalen dan ook zien dat zij de toekomst actief aan willen gaan. Er worden toekomstplannen gemaakt. Deze worden niet als losstaande fantasieën verwoord, maar verbonden met ondervindingen uit het verleden. Deze verbinding met het verleden wordt op verschillende manieren gelegd. Er zijn vertellers die voornamelijk voortbouwen op ervaringen uit het verleden, daarnaast zijn er ook vertellers die aangeven van het verleden geleerd te hebben en op grond daarvan afstand nemen van oude levensstrategieën. De vertellers die voornamelijk voortbouwen op ervaringen uit het verleden, zetten hun levensverhaal neer als de basis voor hun toekomst. Dit gebeurt doordat er in de verhalen linken worden gelegd tussen verleden en heden en tussen heden en toekomst. Zo geeft mevrouw de Jonge aan dat de dingen die ze nu doet een positieve uitwerking kunnen hebben op haar toekomst: *‘Dan heb ik het in ieder geval geprobeerd [om weer aan het werk te gaan]. Kijk, ik bedoel, ik was altijd vreselijk aan het schelden dat ik niet kon werken. Nu heb ik het in ieder geval geprobeerd. Misschien dat er dan wat meer vrede mee heb [als het werken niet meer gaat], van nou, het lukt gewoon echt niet.’ [gesprek 3]*

In tegenstelling tot de organisators, leggen de figuranten in hun verhaal geven geen positieve fundering voor de toekomst. Deze vertellers benadrukken vaak dat ze niet met de toekomst bezig zijn. Of ze geven de doelen die ze stellen de lading van potentiële mislukkingen mee. Zoals mevrouw Agadir die vindt dat ze meer moet sporten, maar dat niet

doet en het zich toch voor blijft nemen. Er zijn ook mensen die in hun verhaal wel over de toekomst vertellen, maar hun plannen formuleren als luchtkastelen die geen binding hebben met het leven dat ze op dit moment leven. Ze lijken voorbij te gaan aan hoe hun leven op dit moment is. In de doelen klinkt een vlucht door van de huidige, onbevredigende leefsituatie. Dit lijkt bijvoorbeeld het geval bij meneer Wijnen. Door een auto-ongeluk heeft hij een whiplash en hernia opgelopen, maar in zijn verhaal laat hij zien dat hij zijn droom om duikinstructeur te worden niet heeft laten ontnemen. Alhoewel hij vertelt dat het duiken inmiddels steeds moeizamer gaat, benadrukt hij dat hij geen pijn meer heeft als hij eenmaal onder water is. Hij besloot zelf zijn opleiding tot duikinstructeur te financieren. Het re-integratietraject ondersteunt hem daar niet in. Naast de opleiding is hij vanuit het re-integratietraject via een werkervaringsplaats als buschauffeur gaan werken. Hij heeft tijdens deze werkervaringsperiode een bedrijfsongeval gehad en zit nu in de ziektewet. Ondanks alle klachten, blijft hij vasthouden aan het idee dat de droom van een eigen duikschool ook verwezenlijkt zal worden.

5.4 Zelfbeelden en re-integratie

Re-integratie betekent voor veel respondenten dat zij een nieuwe richting aan hun leven moeten geven. Hoe zij deze verandering aangaan en vormgeven heeft te maken met de wijze waarop zij hun zelfbeeld neerzetten in hun verhaal.

5.4.1 Zelfbeeld als fundament

Zoals eerder gezegd brengt re-integratie verandering te weeg. Voor veel mensen betekent dit dat hun leven een nieuwe wending krijgt. De vertellers die aangeven met deze verandering uit de voeten te kunnen, nemen meestal een centrale positie in hun verhaal in. Ze benoemen rollen waarmee ze hun leven kunnen organiseren. Dit zorgt ervoor dat ze met hun verhaal een zelfbeeld neerzetten waarmee ze vorm kunnen geven aan hun re-integratie. Dit zelfbeeld dat richting geeft aan re-integratie kan met verschillende levensperiodes verbonden zijn. Zo zijn er vertellers die een verband leggen met de periode vóór het arbeidsongeschikt worden. Zij verwoorden dat het re-integratietraject hen helpt om 'weer te worden wie ze waren'. Dit is in onderstaande twee citaten van mevrouw de Kleijn en mevrouw Goossens het geval.

'En dat is ook wat ik heb, als ik straks weer aan het werk ben, dan kun je dat [leuke dingen die geld kosten] ook weer gaan doen. Want dat is natuurlijk wel een beetje een cirkeltje, om uit die dip te komen moet je eigenlijk leuke dingen doen. [...] Want als jij geen leuke dingen doet, ja, dan is het ook weer vrij moeilijk om weer de vrolijke persoon te worden die je was.' [gesprek 1, mevrouw de Kleijn]

'Ik ben haast bijna nergens bang voor [tijdens haar werk als beveiliging]. En dat groeit steeds meer. Ik word, in ieder geval word ik steeds meer dezelfde, de oude ik, zeg maar ja, degene die ik was. Ook omdat ik geroepen heb toen ik zestien was, van ik wil heel graag politieagente worden, en ik zie dit gewoon als een kans. En die kans pak ik gewoon voor driehonderd procent aan.' [gesprek 2, mevrouw Goossens]

Het gebeurt ook dat vertellers aangeven dat ze tijdens hun arbeidsongeschiktheid een centraal zelfbeeld hebben ontwikkeld waarmee ze hun re-integratie instappen. Een voorbeeld hiervan is het verhaal van mevrouw de Wit. Mevrouw de Wit vertelt dat ze in de jaren voor haar arbeidsongeschiktheid veel verschillende rollen op zich nam die haar leven te zwaar maakten. Ze werkte veel over en voelde zich door haar moeilijke relatie alleen staan in de zorg voor haar kinderen en het huishouden. Ze vertelt dat ze deze combinatie van overwerkende werknemer en spil van het gezin op een gegeven moment niet meer volhield en dat ze in de

WAO terechtkwam. *‘Ja, maar als je 40 uur werkt, of je werkt fulltime, dan moet je een heleboel regelen. En hij werkte 20 uur en zou dan huisvader zijn en voor het kind zorgen. We gingen er beiden van uit van, als je kinderen neemt dan heb je ze niet om ze `s morgens ergens weg te brengen en `s avonds weer op te halen, in bed te dumpen, na een verhaaltje. Dus, nou, dat hadden we dacht ik mooi geregeld, dus ik was dan fulltime weg en hij dan 20 uur. En dan gingen de kinderen, de oudste dan in eerste instantie, een paar uur naar een gastouder toe. Dus dat kon heel erg mooi, maar als je dan thuiskomt en het huis is een zwijnenstal en meneer gaat niet werken en allemaal van dat soort dingen. Het kind uh wordt niet opgevangen of hij gaat `s nachts, als jij weer thuis bent, de kroeg in, komt om vier uur thuis en jij moet om vijf uur vertrekken of om zes uur, nou dan wordt dat kind dus niet meer opgevangen. Dan ligt dat kind te huilen in zijn bed. Ja...nou ja, dat hou je een hele tijd vol hoor, om alles te doen, dus de huishouding en dan ook nog eens een keer verbouwen, want er blijft altijd in een oud eigen huis, wat te doen. En dan werken en reizen en ploegendienst, want dan moet je ook elke keer weer omschakelen en dan voor de kinderen zorgen en dan ook nog een leuke tijd hebben. [lacht] dat wil niet...nee. Dat hou je een aantal jaren vol en dan komt er op een gegeven moment een druppel en dan is het helemaal gebeurd en dan zit je op de bank en dan zit je te janken en je kunt niks meer.’ [gesprek 1]*

Ze laat vervolgens in haar verhaal zien dat ze tijdens haar WAO-periode haar zelfbeeld onder de loep heeft genomen en daar veel van geleerd heeft. Tijdens haar re-integratietraject grijpt ze hierop terug: *‘Ik ben nou ouder en wijzer en verstandiger en nou moet het wel goed gaan. Nou en ik heb de indruk dat dat nou kan. Ik ben een, ik heb te horen gekregen van verschillende kanten dat ik nu sterk ben, altijd eigenlijk wel sterk ben geweest want daarom is het gebeurd [het arbeidsongeschikt worden]. Enne dat ik wel heel erg op moet gaan passen. Niet alles tegelijk doen en ook mijn rust nemen, dat soort dingen. [...] Ik voel dat zelf ook zo. Ik voel mezelf wel completer, ik weet ook wat ik wil. En wat ik vroeger niet had op de middelbare school, behalve dan de kunstacademie, heb ik nou zoiets wel vooruit gestippeld van, dat wil ik. En eigenlijk wil ik geen water doen bij de wijn. Dat wil ik en die mogelijkheden zijn er. Dus waarom zou ik daar niet aan werken?’ [gesprek 1]* Ze verwoordt dat ze door de ontwikkeling die ze heeft doorgemaakt, vanuit een centraal zelfbeeld het re-integratietraject in stapt.

Er zijn ook vertellers die aangeven aan dat door het re-integratietraject hun zelfbeeld veranderd is. Dit is bijvoorbeeld het geval bij mevrouw Klaassen. Op de vraag wat voor haar belangrijk was in haar re-integratietraject antwoordt ze: *‘Maar het is gewoon eigenlijk gewoon het weer aanpakken van die dingen en je eigen, je eigen verhaal weer hebben. Je eigen eh, nou het gevoel hebben dat je, gewoon als, ja dat je leert. Dat vind ik wel heel belangrijk. Het idee hebben dat ik nou eindelijk uit zo’n stilstaande fase ben gehaald. Hoewel het was natuurlijk geen stilstaande fase, want het opvoeden van je kinderen en dingen is ook een hele belangrijke periode, dus dat was ook heel belangrijk. Maar [...] nu is het meer van nou ben ik met mezelf een keer eh. [...] Maar meer het gevoel van eh meer het eh stukje eigenwaarde wat je er mee gekregen hebt. Dat is eigenlijk een heel belangrijk iets om daar weer mee door te gaan. Ik heb me gewoon heel lang toch nutteloos gevoeld, gevonden. [...] Want dan zit je daar thuis en dan ja, en ik heb genoeg te doen maar, ja. Alleen bepaalde zin, bepaalde nut, miste ik toch nog wel. [...] Dat vind ik wel een belangrijk punt geweest, dat eh dat ik dat merkte dat dat, dat het zoveel met je kon doen.’ [gesprek 3]* Door het re-integratietraject werd ze gestimuleerd om weer terug te grijpen op werkgerelateerde rollen en zelfbeeld. In haar verhaal over haar arbeidsverleden was dit werkgerelateerde zelfbeeld sterk aanwezig, maar tijdens haar WAO-periode was dit beeld als het ware op de achtergrond geraakt.

Centrale zelfbeelden kunnen opgebouwd zijn uit meerdere rollen. Door het benoemen van meerdere rollen geeft de verteller inzicht in wat hij of zij als persoonlijke mogelijkheden

ziet. Dit kan een voordeel zijn in iemands re-integratieproces. Doordat iemands zelfbeeld niet gebouwd is op één rol stapt de cliënt met een breder perspectief het re-integratietraject in en kan bijvoorbeeld flexibeler inspelen op de situatie op de arbeidsmarkt. Identificatie met meerdere rollen kan echter moeilijkheden opleveren: hoe een nieuwe balans vinden tussen al die rollen als er bijvoorbeeld (meer) gewerkt gaat worden? Het verhaal van mevrouw de Wit over de periode vóór haar arbeidsongeschiktheid laat zien dat het niet altijd eenvoudig is om bijvoorbeeld een gezin en werk op een gezonde manier te combineren.

Voor vertellers kan een centraal zelfbeeld vertrouwen geven. Het geeft hen handvatten om hun re-integratie vorm te geven. Maar het is niet vanzelfsprekend dat een centraal zelfbeeld het re-integratieproces bevordert. Sommige vertellers geven aan dat hun centrale rol lastig met betaald werk te combineren is. Zoals mevrouw Hobbema die haar leven voor een groot deel inricht rondom haar moederrol en hier veel voldoening uithaalt. Ook een sterke identificatie met een beroepsrol die niet direct aansluit op de arbeidsmarkt kan re-integratie problematischer maken. Een voorbeeld hiervan is het verhaal van meneer Koopmans. Hij profileert zichzelf als autonoom fotograaf, maar geeft tegelijkertijd aan dat het erg moeilijk kan zijn om hiermee je brood te verdienen. Ook in het verhaal van meneer Wijnen, wiens droom het is om als duikinstruenteur aan de slag te gaan, komt naar voren dat het moeilijk is om vanuit deze beroepsrol het re-integratietraject vorm te geven. Hij geeft aan dat hij hierin niet ondersteund wordt door het re-integratiebureau. Om zijn droom niet in duigen te laten vallen, financiert hij nu zelf zijn duikopleiding.

5.4.2 Geen rol om op te bouwen

Vertellers die vanuit een marginaal zelfbeeld aan hun re-integratietraject beginnen hebben vaak moeite om dit traject richting te geven. Dit is bijvoorbeeld het geval bij vertellers die hun zelfbeeld rondom hun ziekte gebouwd hebben. Re-integratie is voor hen lastig, omdat dit niet te rijmen valt met het beeld dat zij van zichzelf neerzetten. In de verhalen komt naar voren dat een marginaal zelfbeeld re-integratie op verschillende punten kan bemoeilijken. Zo zijn vertellers die weinig oog hebben voor hun mogelijkheden vaak onzeker of ze een betaalde baan wel aankunnen. Dit is bijvoorbeeld het geval van mevrouw Bootsma. In het eerste gesprek zegt zij: *‘Nu heb ik weer een sollicitatiegesprek. Dan denk ik van, ja, zou dat niet te zwaar zijn dat werk, want dat is met kinderen. Ik denk ja... dus nou zit ik in twijfel. Ja, ik wil graag, het lijkt me heel leuk om te doen, maar ken ik het wel aan.’* Ook geven deze vertellers vaak aan dat ze het moeilijk vinden om zich aan potentiële werkgevers te presenteren. Een verhaal dat bijvoorbeeld gebouwd is rondom een patiëntenrol laat zich niet makkelijk vertellen tijdens een sollicitatiegesprek. Mevrouw Bootsma vertelt hierover: *‘En dan, nou heb ik dan morgen dat sollicitatiegesprek daar. Hoe leg ik die mensen uit van hoe of wat? Want als ik het verhaal ga vertellen wat mankeer, nou, dan kan ik het wel vergeten, want dan krijg ik never nooit die baan natuurlijk.’* [gesprek 1]

Vertellers die een marginaal zelfbeeld verwoorden, laten vaak zien dat ze moeite hebben met het organiseren van hun re-integratie. In hun verhalen hebben zij vaak geen organiserende rollen benoemd waar zij op terug kunnen grijpen in hun re-integratietraject. Het idee dat zij zelf hun re-integratie zouden moeten regelen past niet in het beeld dat ze van zichzelf schetsen. Vaak zijn dit vertellers die hun verhaal bouwen rondom hun ziekte. Dit is bijvoorbeeld het geval bij meneer Gümüs. Op zijn veertiende immigreerde hij vanuit Turkije naar Nederland. In zijn verhaal klinkt door dat hij zich niet begrepen voelt door instanties. Met name voelt hij zich niet gehoord met betrekking tot zijn gezondheidsklachten. In zijn verhaal besteedt hij veel aandacht aan zijn onvrede over de herbeoordeling en hij vertelt in beslag te worden genomen door (het procederen tegen) deze uitslag. In zijn ogen gaat ook het re-integratiebureau aan zijn ziekte voorbij. Hij geeft aan dat hij zich niet gehoord voelt en dat hij het traject niet serieus kan nemen. Tijdens de interviews verzucht hij regelmatig: *‘[Die re-*

integratie] is gewoon theater.’ Sommige vertellers geven aan dat hun marginale zelfbeeld vanuit hun re-integratietraject bevestigd wordt. Zo is mevrouw Vissers door het re-integratiebureau als ‘moeilijk bemiddelbaar’ gediagnosticeerd. Zij vertelt hier zelf over: ‘Ja dat was eigenlijk gewoon bevestiging van wat ik zelf dus al gewoon weet hè. Dat eh ja ik weet gewoon dat ik niet lang dit en niet lang dat kan. [...] Dus ja, het is alleen maar het bevestigen van de realiteit. Dus dat vond ik op zich, als daar was uitgekomen van ‘oh joh, we hebben je zo wat voor je’, dan had ik mezelf waarschijnlijk al vijftien jaar voor de gek gehouden. Dus dat was puur bevestigen van. [...] En dat vond ik op zich prettig, want je hebt altijd nog het idee dat het misschien niet zo slim [erg] is als dat je zelf merkt. Hè, dat een ander zegt, van ‘ach joh, het valt toch nog wel mee’. Maar het valt niet mee, en dus als dan een ander dat bevestigt, ja dan is dat gewoon prettig. [...] Ik had het niet prettig gevonden als hun misschien het hele tegenovergestelde want dan was ik weer aan mezelf gaan twijfelen.’ [gesprek 2] Dit zelfbeeld kleurt de manier waarop zij haar eigen mogelijkheden op de arbeidsmarkt ziet: ‘Hoe moet ik in mijn leven godsnaam werk in passen? Hun [het re-integratiebureau] zijn super positief. Ze denken dat er banen voor je zijn. Ik heb het op TV een paar keer bij Nova¹³ gezien, er is geen baas die op je zit te wachten. Als ik zelf een bedrijf had zou ik ook niet iemand kiezen met een mankement.’ [gesprek 1] Ze laat hiermee zien dat het vanuit een marginale rol moeilijk is om richting te geven aan een leven met betaald werk. Het marginale zelfbeeld lijkt niet te passen bij het hoofddoel van arbeidsre-integratie, namelijk: de kortste weg naar betaalde arbeid.

Vertellers wiens zelfbeeld wringt met arbeidsre-integratie moeten in het re-integratietraject veel werk verzetten om vorm te gaan geven aan een organiserende rol van waaruit wel richting gegeven kan worden aan re-integratie. Bij sommige mensen loopt re-integratie hierop vast. Dit zagen we bijvoorbeeld bij mevrouw Vissers, die zich niet voor kan stellen dat er een werkgever is die op haar zit te wachten. Ook mevrouw Agadir verwoordt dat haar re-integratietraject haar niet verder gebracht heeft: ‘Als ik nu terugkijk naar de laatste jaar, is toch, gaat het toch slechter met mij. En op sommige gebieden lukt het nog wel maar toch eh steeds toch minder. Eh teleurstellen ja die je project van gaat, van de integratie eh is eh afgelopen. Maar als ik ga kijken wat voor een energie ik erin heb gestoken, en eh hoeveel van mijn verwachtingen natuurlijk en wat ze hebben beloofd, nou is echt helemaal super niks. [...] Ja en dan is het toch een soort weer teleurstelling, weer verloren tijd, weer ja, en nu is het afgelopen, nou ga ik nadenken en dan, nu heb ik toch het gevoel van ik word steeds depressiever van, dan daarvoor.’ [gesprek 3] Mevrouw Huibers geeft aan dat zij zich niet door haar re-integratietraject ondersteund voelt bij het vormgeven van een nieuw, werkgericht, zelfbeeld: ‘Het voelt heel uitzichtloos, maar dat komt voornamelijk ook door hun. Dat zou toch niet de bedoeling moeten zijn. Het zijn juist die instanties die je kapot maken en dat zou toch niet de bedoeling zijn, want hun zijn er juist voor om jou weer aan het werk te krijgen en op een leuke manier, gemotiveerd. [...] Met goede begeleiding. Nee niks ervan. Ik bedoel je bent al kwetsbaar en je voelt je er niet lekker door dat je in de ziektewet zit, en dan afgekeurd bent. Gaan we je nog effe verder de grond intrappen meid. Natuurlijk, er zullen best uitzonderingen zijn, er zullen best goede IRO’s zijn of re-integratiebureaus, maar ik ben ze nog niet tegen gekomen en in mijn omgeving. En nou, ik ken er aardig wat, heb ik ook nog geen goede verhaal gehoord.’ [gesprek 3] De verhalen van mevrouw Agadir en mevrouw Huibers laten zien dat vertellers met een marginaal zelfbeeld kwetsbaar zijn. Zij geven aan begeleiding nodig te hebben om dit zelfbeeld te doorbreken, maar dat zij deze begeleiding niet gekregen hebben. Ze verwoorden vervolgens dat hun zelfbeeld hierdoor nog een deuk opgelopen heeft en dat ze steeds minder vertrouwen hebben in het slagen van hun re-integratiepogingen.

¹³ Nova is een actualiteitenprogramma.

5.4.3 Zoeken naar je zelfbeeld

Er zijn ook vertellers die zich marginaal positioneren, maar een ontwikkeling met betrekking tot hun zelfbeeld verwoorden. Zij geven in hun verhaal aan dat er met re-integratie een zoektocht in gang wordt gezet naar een centraal zelfbeeld van waaruit aan re-integratie vorm gegeven kan worden. Dit zijn de vertellers die in hun marginale verhalen ook centrale vertelelementen verwoorden. Zo is mevrouw Vossen in het kader van haar re-integratie met een postacademische opleiding begonnen. Tijdens het tweede levensverhalengesprek is ze volop met deze opleiding bezig. In haar verhaal komt naar voren dat de opleiding belangrijk is voor haar het beeld dat ze van haar beroepsrol heeft: *‘Nou in de eerste plaats is er ook een hele stress weggevallen, doordat ik daarvoor altijd eh ja het gevoel had dat ik het een beetje zelf uit moest zoeken allemaal. En dat gaf bij mij ook wel veel onzekerheid eigenlijk. En nu ik eigenlijk die opleiding doe voelt dat als een steuntje in de rug, en ik hoor dingen die ik al weet, maar ik hoor ook een hoop nieuwe dingen. [...] Maar ja ik had gewoon toch, ook al deed ik het [soort werk] al een paar jaar, had ik toch een onzeker gevoel. [...] En eh dat eh ja die onzekerheid is nu gewoon weggevallen. Dat ik zoiets heb, van nou ik doe nou die opleiding, en nou weet ik over eh, als ik het af heb, dan ben ik het gewoon, en dan kan niemand mij dat meer afnemen, of me daar over onzeker maken. Ook al kies ik dan een andere weg, ja ook al kies ik er dan nog voor om hetzelfde werk te doen als wat ik nu doe, maar dan is het tenminste een keuze.’* [gesprek 2] Door de manier waarop zij over het volgen van de opleiding praat, zet ze haar zelfbeeld kracht bij. Maar wanneer de opleiding afgerond is, komt de onzekerheid weer om de hoek kijken: *‘Ja is wel een beetje eh gek gevoel eigenlijk, want ik had me er natuurlijk er heel erg op verheugd [op het volgen van de opleiding] en ook heel erg mee bezig geweest afgelopen jaar, ja nu is het opeens over en dan ja. Ja, je staat dan eigenlijk weer eh ja lijkt net alsof ik toch weer een beetje aan het begin sta ook. [...] Ja net alsof je toch weer eigenlijk geen achtergrond hebt. Heel gek. Maar ik kan nou niet zeggen van oh ik heb al zoveel, ja ik heb natuurlijk al wel heel veel ervaring. Maar eh het is niet zo dat ik denk van zo jongens nou, nou ben ik er echt helemaal klaar voor, en eh eh ik ga de wereld bestormen.’* [gesprek 3] Het verhaal van mevrouw Vossen laat zien dat het aanpassen van een zelfbeeld tijd kost. Het volgen van alleen een opleiding is in haar geval niet voldoende om dit tot stand te brengen.

De vertellers die deze zoektocht verwoorden, geven in hun verhaal vaak aan dat re-integratie voor hen een identiteitskwestie is, een heroriëntatie op het leven. Door bezig te zijn met het vormen van een zelfbeeld waar vanuit ze hun re-integratie richting kunnen geven, komt bij deze cliënten de grote levensvraag: ‘Wie ben ik?’ in verschillende variaties naar boven. Illustratief is het verhaal van mevrouw Bakker. In haar verhaal heeft ze aandacht voor de moeilijkheden waarmee ze in haar leven geconfronteerd is en geeft ze aan waar ze in haar ogen verkeerde keuzes heeft gemaakt. Ze laat zien dat een centraal zelfbeeld ontbreekt. Haar idee van re-integreren is dan ook erachter komen wat bij haar past. Ze zegt hier zelf over: *‘Dat is het, het zoeken. Eh, als je gewoon die basis niet hebt gehad, dan weet je ook niet waar je, waar je op... Ik heb echt geen idee waar ik... En nog, nu is dat nog, ontdekken waar ik werkelijk plezier in heb. Wat ik werkelijk fijn vind. Ik wil wel een heleboel dingen, maar dat is niet wat me werkelijk blij maakt of zo. [...] Dus ik vind het wel een goed motief voor de toekomst eigenlijk.’* [gesprek 2] Ook het verhaal van meneer de Vries illustreert deze queeste. In zijn verhaal neemt hij op veel levensdomeinen een marginale rol aan. Zo vertelt hij dat hij zich nooit echt gewaardeerd heeft gevoeld in zijn werk. Na vijftientig jaar voor hetzelfde bedrijf gewerkt te hebben raakt hij vanwege rugklachten arbeidsongeschikt. Hoewel hij vanwege zijn volledige arbeidsongeschiktheid niet verplicht is om een re-integratietraject te volgen, wilde hij dit wel, om te ontdekken welk werk nou echt bij hem past: *‘Wat ik eigenlijk wil, weet je, wat ik verder wil met mijn leven, hè weet je wel. Kijk, een ander zegt, van ja, ik*

wil dit worden, weet je wel, nou ja, dat is er dus uh, ja...nooit uitgekomen.' [gesprek 1] In zijn verhaal over zijn re-integratietraject komt naar voren dat er aan dit, voor hem belangrijke doel voorbij wordt gegaan: *'Nou ja, goed, ja, ik doe dat. Kijk ja, hè kijk, hun hadden gezegd eigenlijk, kijk het was dus zo'n leer-werkproject, hè. Maar hun hadden al gezegd, hun gingen kijken, dat was dus eigenlijk de bedoeling, waar mijn capaciteiten zouden liggen... Van, wat zou, waar is die man nou goed in? Weet je, maar ik bedoel maar, dat leer ik daar helemaal niet. Want ik zit nou gewoon kaartjes eraan te schieten en kleine dingetjes dat een klein kind van drie of vier jaar ook bij wijze van spreken kan doen.'* [gesprek 1]

Voor de vertellers die aan het zoeken zijn naar een manier om zich te positioneren in hun leven, heeft re-integratie een hele andere betekenis dan voor de vertellers die zich centraal positioneren of vertellers die een statisch marginaal zelfbeeld neerzetten. Bezig gaan met re-integratie roept bij hen de behoefte op om hun mogelijkheden verder te ontdekken en op deze manier een (nieuw) centraler zelfbeeld te vormen.

5.5 Conclusie

In dit hoofdstuk is uitgewerkt op welke manieren vertellers met hun verhaal een bepaald zelfbeeld verwoorden. Dit zelfbeeld krijgt vorm in de wijze waarop zij zichzelf in hun verhaal positioneren en de rollen die zij zichzelf hierin geven. Het laat zien in hoeverre zij hun levensverhaal vertellen vanuit oog voor hun eigen mogelijkheden en handelen en zichzelf neerzetten als organisators van hun leven. Of dat ze meer aandacht geven aan de omstandigheden waarin ze verzeild zijn geraakt en zichzelf als figurant in hun leven positioneren. Het zelfbeeld dat vertellers op deze manier weergeven, blijkt betekenisvol voor hun re-integratie.

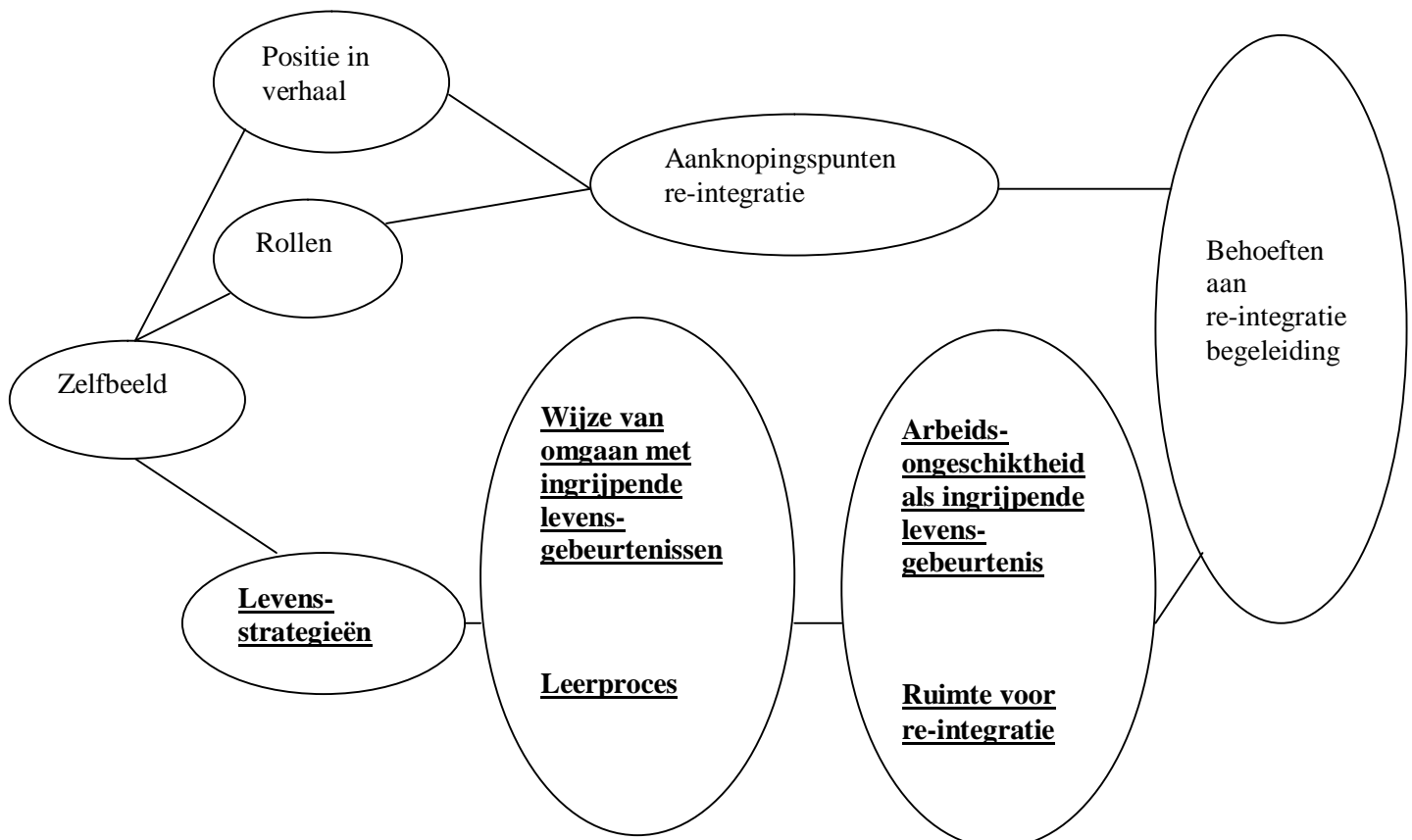
Vertellers die een centraal zelfbeeld formuleren *gebruiken* dit zelfbeeld bij het vormgeven van hun re-integratietraject. Vanuit dit centrale zelfbeeld geven zij zichzelf organiserende rollen en zetten zij hun eigen handelen centraal. Zij stappen hun re-integratietraject in vanuit de overtuiging dat zij grip op hun leven hebben. Hun verhaal vormt een solide basis van waaruit ze richting kunnen geven aan hun re-integratie. Echter, wanneer vertellers hun zelfbeeld gebouwd hebben rondom rollen die moeilijk met betaald werk zijn te combineren, kan een centraal zelfbeeld arbeidsre-integratie in de weg staan. Hetzelfde geldt voor vertellers die meerdere rollen in hun levensverhaal definiëren. Soms vergemakkelijkt dat re-integratie, omdat vertellers als het ware kunnen kiezen welke rol ze verder uitbouwen en zo beschikken over verschillende opties. Maar het kan ook betekenen dat het leven van vertellers al zo 'vol' is, dat ze niet aan re-integratie toekomen.

Bij de figuranten ontbreken vaak handvatten om re-integratie aan te pakken. Sommige vertellers blijven gedurende hun re-integratietraject aan hun marginale rol vasthouden en kunnen vanuit deze positie niet met re-integratie uit te voeten. Een ander deel van de vertellers laat zien dat ze met re-integratie hun zelfbeeld ontwikkelen en bezig zijn met het vormgeven van meer organiserende rollen. Vanuit deze organiserende rollen wordt vervolgens geprobeerd meer gestalte te geven aan een werkgericht zelfbeeld.

6. Ingrijpende levensgebeurtenissen: Opperuimd, mijlpaal, ballast of anekdote?

In het vorige hoofdstuk is gekarakteriseerd hoe de deelnemers aan het levensverhalenonderzoek over zichzelf praten. De centraal gepositioneerde vertellers geven zichzelf organiserende rollen in hun verhaal en zetten zich hiermee neer als mensen die grip op hun leven hebben. In hun verhalen bepaalt hun eigen handelen de toon en niet de levensomstandigheden waarin zij verkeren. De vertellers die zich marginaal positioneren zetten daarentegen hun leefsituatie in hun verhaal centraal, die hen lijkt te overkomen en positioneren zichzelf als figuranten in hun leven. De manier waarop vertellers zich positioneren hangt dus samen met hoe zij zich tot levensgebeurtenissen verhouden. In dit hoofdstuk analyseren we hoe vertellers over ingrijpende levensgebeurtenissen in het algemeen praten en of dat samenhang vertoont met de wijze waarop ze vertelden over het arbeidsongeschikt worden, de herbeoordeling en het beginnen van re-integratie. De begrippen die hierbij centraal staan, zijn onderstreept in figuur 6.1. In eerste instantie bespreken we de wijze waarop vertellers over ingrijpende levensgebeurtenissen praten en het leerproces dat ze hierbij verwoorden. In de eerste paragraaf doen we dit voor de vertellers die we gekarakteriseerd hebben als organisators. Vervolgens gaan we in op de wijze waarop figuranten spreken over ingrijpende levensgebeurtenissen en het leerproces dat zij al dan niet verwoorden. In de tweede paragraaf staan figuranten centraal in wiens verhalen levensgebeurtenissen levensgroot aanwezig zijn. In de derde paragraaf komen de figuranten aan bod die minder coherente verhalen vertellen en levensgebeurtenissen als losstaande anekdotes lijken te beschouwen. In de vierde paragraaf leggen we tenslotte de link met arbeidsongeschiktheid en de ruimte die vertellers voelen om met re-integratie bezig te gaan.

Figuur 6.1: Schematische weergave van de begrippen uit het levensverhalenonderzoek



6.1 Opperuimde en mijlpaal verhalen: levensgebeurtenissen in een nieuw perspectief

In alle verhalen komen direct of indirect ingrijpende levensgebeurtenissen ter sprake. Organisators maken deze gebeurtenissen in hun verhaal hanteerbaar. Al vertellende geven ze betekenis aan ingrijpende levensgebeurtenissen, maar laten hun verhaal niet door deze gebeurtenissen overschaduwen. Vanuit hun centrale rollen en focus op hun eigen mogelijkheden geven zij ingrijpende levensgebeurtenissen een nieuwe plek in hun verhaal en maken de gebeurtenissen hiermee hanteerbaar. Dit hanteerbaar maken gebeurt op verschillende manieren. Vertellers doen dit bijvoorbeeld door de gebeurtenissen tot kleine, beheersbare proporties terug te brengen. Ze ruimen de levensgebeurtenissen als het ware op, maken schoon schip. Deze verhalen kunnen getypeerd worden als ‘opperuimde verhalen’. Andere vertellers maken de gebeurtenissen hanteerbaar door ze nadrukkelijk een betekenisvolle plek in hun levensverhaal te geven. Ingrijpende gebeurtenissen worden niet opgeruimd, maar als mijlpaal in hun verhaal neergezet. In deze paragraaf worden deze twee type verhalen, de opgeruimde verhalen en de mijlpaalverhalen, verder gekarakteriseerd.

De vertellers van opgeruimde verhalen leggen in hun verhaal meestal weinig nadruk op ingrijpende levensgebeurtenissen. Dit betekent niet dat er geen ingrijpende dingen in hun leven gebeurt zijn, maar het laat zien hoe de verteller zich op het moment van het vertellen van het verhaal tot deze gebeurtenissen verhoudt. Het levensverhaal wordt dus niet gedomineerd door ingrijpende levensgebeurtenissen waardoor er ruimte is voor verandering. Deze vertellers creëren deze ruimte door zichzelf een centrale positie in hun verhaal te geven en verwoorden een of meerdere organiserende rollen. Het verhaal van mevrouw Goossens illustreert het opruimen van ingrijpende levensgebeurtenissen.

In het begin van het eerste gesprek vertelt mevrouw Goossens dat ze als kind veel tijd bij haar oma doorbracht. Als reden noemde ze toen: *‘gewoon, dat vond ik gezellig’*. Door het noemen van ‘normale’, ‘alledaagse’ redenen voor situaties uit haar leven, maakt ze haar verhaal niet beladen. Haar partner, die ook bij dit gesprek aanwezig is, geeft namelijk een andere betekenis aan de bezoeken aan oma: *‘Ja haar moeder is eigenlijk nooit voor dat gezin geweest. Dat is eh ja die heb haar eigenlijk altijd in de steek gelaten, de hele familie in de steek gelaten. Dat is eigenlijk hetgene wat jij [hij verwijst naar mevrouw Goossens] een beetje weglaat.’ [gesprek 1]* Door deze toevoeging van haar partner wordt nog duidelijker dat mevrouw Goossens in haar verhaal niet uitweidt over ingrijpende levensgebeurtenissen. Pas als er expliciet naar gevraagd wordt, vertelt ze wat over ingrijpende gebeurtenissen uit haar leven. Maar dat gaat niet van harte: *‘Ik vertel eigenlijk niet zoveel over mijn scheiding of over dingen van [vroeger] omdat ik het verwerkt heb, weet je wel. Misschien ken je daarom wel begrijpen waarom ik dat allemaal in het kort vertel. Ik heb in die periode er zo vaak over gepraat, dat wil je niet weten, nachten heeft zijn moeder met mij gepraat. En dat zou betekenen dat ik het niet verwerkt heb, en dat heb ik wel. Ik wil totaal mijn oude leven niet meer terug. Want anders zou ik nu hetgene wat ik nou om me heen heb, niet, niet gehad hebben. Dus ik ben gewoon trots op hetgene wat ik nou heb.’ [gesprek 1]*

Voor vertellers van opgeruimde verhalen zijn de ingrijpende levensgebeurtenissen niet meer van belang voor hun levensverhaal. In deze verhalen gaat het om het heden. Voorafgaand citaat van mevrouw Goossens laat dit zien. Ze legt in haar verhaal de nadruk op het hier en nu, niet op de weg die daaraan voorafging. Dit type vertellers schraapt op een gegeven moment bepaalde ingrijpende gebeurtenissen uit hun verhaal. Ze laten hierdoor hun verhaal niet door die gebeurtenissen kleuren. Het ‘nu’ wordt, met andere woorden, niet door hun verleden belemmerd. Ingrijpende levensgebeurtenissen behoren tot het verleden, in het verhaal ligt de focus op het heden. Mevrouw Goossens verwoordt dit mechanisme treffend: *‘Dus ik ben blij dat ik dat [verleden] afgesloten heb, dat dat er niet meer is.’ [gesprek 1]* Ze

geeft hier mee aan dat de dramatiek van haar verleden geen nadrukkelijke plek meer in haar levensverhaal heeft.

Ingrijpende levensgebeurtenissen kunnen echter ook hanteerbaar gemaakt worden doordat de verteller ze een nadrukkelijke plaats in het verhaal geeft. In deze verhalen worden ingrijpende levensgebeurtenissen als mijlpalen weergegeven. De gebeurtenissen blijven van belang omdat ze het verhaal mede vorm geven. Dit laat bijvoorbeeld het levensverhaal van meneer Smits zien. Hij verwoordt dat hij een uitzonderlijke jeugd heeft gehad. Hij benoemt zijn vader die als ex-marinier op het gezinsleven drilde, de scheiding van ouders en een stiefvader die hen tot armoede bracht. Hij geeft hiermee aan dat hij moeilijke jaren achter de rug heeft. Maar tegelijkertijd zet hij zich in zijn verhaal neer als iemand die, in relatie tot deze ingrijpende levensgebeurtenissen, steeds kleine overwinningen weet te behalen. Zo vertelt hij dat hij zijn moeder inlichtte over het wangedrag zijn stiefvader en dat hij de erfenis van zijn vader redde uit de handen van zijn stiefmoeder. Op deze manier ondersteunen de gebeurtenissen zijn centrale zelfbeeld. Vertellers van mijlpaalverhalen laten zien dat zij ingrijpende levensgebeurtenissen weten te overwinnen. Ingrijpende levensgebeurtenissen krijgen in deze verhalen dus de betekenis van een mijlpaal waaraan de verteller zijn ontwikkeling af kan meten. Op deze manier belasten de gebeurtenissen het verhaal niet, maar worden ze als een soort van trofeeën uit de kast gehaald om aan te tonen wat de verteller in zijn of haar leven overwonnen heeft. Ingrijpende levensgebeurtenissen worden dus niet opgeruimd, maar gebruikt om het levensverhaal te ondersteunen.

De ingrijpende levensgebeurtenissen krijgen zowel in de opgeruimde als in de mijlpaalverhalen een nieuwe plaats en betekenis in het verhaal. De gebeurtenissen worden in een ander licht geplaatst waardoor ze hanteerbaar worden.

6.1.1. De organisator stap uit de schaduw van het verleden

Vertellers van opgeruimde en mijlpaalverhalen maken ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar doordat ze, vanuit de centrale positie die ze in hun verhaal innemen, de gebeurtenissen vanuit een nieuw perspectief bekijken en breken met belemmerende aspecten uit hun verleden. Zij kunnen in hun verhalen nog wel aandacht aan hun verleden besteden, maar laten zien dat ze afstand van dit verleden hebben genomen om zich op hun toekomst te kunnen richten. Deze breuken met het verleden zijn op verschillende manieren in de verhalen ingebed. De vertellers van opgeruimde verhalen verwoorden in hun verhaal vaak één totale breuk. Vertellers van mijlpaalverhalen beperken hun breuken meestal tot specifieke levensdomeinen.

De vertellers die in hun verhaal één totale breuk met het verleden weergeven, verwoorden een breuk die dwars door verschillende levensdomeinen heenloopt. Een voorbeeld hiervan is het verhaal van mevrouw van Leeuwen. In haar verhaal over haar jeugd benadrukte ze de verantwoordelijke rol die ze op zich nam als oudste dochter van een groot gezin met een labiele moeder. Dit verantwoordelijkheidsgevoel komt ook naar voren als ze over haar loopbaan in het basisonderwijs vertelt: *'Ik werkte me zeven slagen in de rondte en ik had sowieso van huis uit toch niet echt mee gekregen om op mezelf te letten en voldoende rust te nemen, dus ik draafde maar door. Nah, toen kwam er privé nog wat naar boven, een broer van mij, die was in therapie gegaan en die moest dingen over zijn jeugd weten maar die wist mijn moeder niet, dus toen belde hij mij maar. En toen ging bij mij de beerput een beetje te ver open staan. Nah ja, en toen dat op school helemaal uit de klauwen liep, toen ben ik ja, ingestort, plat gezegd. En toen kwam de hele bubs naar boven.'* [gesprek 1] Mevrouw van Leeuwen vertelt dat de 'hele bubs' in één keer naar boven kwam, en dat ze hier iets mee moest, voordat ze verder kon. Deze breuk is existentieel van aard en heeft betrekking op verschillende levensdomeinen. Het gaat niet alleen om werkgerelateerde zaken, maar

bijvoorbeeld ook om zelfbeeld, de manier waarop de verteller in het leven staat en hoe er wordt teruggekeken op de jeugd.

De vertellers die een totaalbreuk verwoorden, willen met dit alles schoon schip te maken en dat is vaak een langdurig en complex proces. Mevrouw van Leeuwen is dat proces aangegaan: *‘En toen kwam ook echt dat keuzemoment van mezelf van ik kom hier niet zomaar bovenop, dit gaat nu echt heel lang duren, maar nu neem ik die tijd, het is nu klaar. Ik ga ook niet meer terug naar school.’ [gesprek 1]* In haar verhaal is dit keuzemoment een duidelijk breekpunt, vanaf dat moment is ze erop gericht om op haar eigen manier haar leven weer op te bouwen. Ze zet zich hierbij af tegen hoe ze eerst in het leven stond: *‘Helemaal beter wordt het niet, maar daar heb ik me bij neergelegd want dat hoeft ook niet. Ik hoef niet meer als vroeger te worden. Dat wil ik niet. Dat is knap ongezond. Hè, dat je echt weet van als ik gewoon mijn eigen leven op kan bouwen, ik kan er zijn voor de mensen in mijn omgeving en ik kan weer een aantal dagdelen werken, dan is het goed.’ [gesprek 1]* Door deze breuk wordt er een streep onder het verleden gezet en ruimte gecreëerd voor de toekomst. Mevrouw Sahdi verwoordt dit proces in het laatste levensverhalengesprek als volgt: *‘Dus zo gaat dat, het verleden gesloten, weet je. Die hoofdstukken zijn gesloten. En ik ga nu verder. Ik ga nieuwe hoofdstukken schrijven voor mijn leven. En dat vind ik op zichzelf ja ik vind het een positieve instelling, moet ik proberen vast te houden.’ [gesprek 3]*

Naast de vertellers van opgeruimde verhalen die een totale breuk in hun verhaal plaatsen, breken de vertellers van mijlpaalverhalen vaak minder rigoureuus met hun verleden. Zij beperken de breuken in hun verhaal tot bepaalde aspecten van hun leven, op deze manier lokaliseren zij de breuken. Zo ook meneer van Heesch, die door het plaatsen van breuken verschillende fases in zijn levensverhaal creëert. Hij is alleenstaande vader van drie pubers. Tijdens het eerste levensverhalengesprek vertelt hij dat hij op een breekpunt staat. Hij heeft zich een tijd lang sterk met zijn vaderrol geïdentificeerd, maar staat nu op een punt in zijn leven dat hij ook weer andere, maatschappelijke, rollen op zich wel nemen: *‘Het is echt de knoop, en dat heeft ook met vroeger te maken, de knoop waar ik momenteel mee zit, waar geef ik mezelf als vader en waar sta ik mezelf langzamerhand weer toe om mijn eigen plek in de maatschappij in te nemen. En dat is af en toe een gigantische spagaat waarin ik me bevind.’ [gesprek 1]* In zijn verhaal verwoordt hij vaker zulke spagaten, voornamelijk in de sfeer van werk en gezinsleven. Door het neerzetten van breuken creëert hij voor zichzelf steeds weer een uitweg uit deze spagaat. In zijn verhaal was zijn moeilijke gezinssituatie voor hem de reden om tijdelijk te stoppen met werken: *‘Dat is ook een reden waarom ik uiteindelijk in de WAO ben gekomen, dus een WAO-er ben ik omdat mijn gezin niet arbeidsgeschikt was. Maar ik zelf, ondanks wel een burnout te hebben gehad, uh, ja weet je, ik heb altijd wel gewerkt.’ [gesprek 1]* Het verschil met de totaalbreuk is dat door het lokaliseren van breuken niet het hele leven op de schop wordt gegooid. Er blijft een houvast bestaan.

Als er in het verhaal gebroken wordt met ingrijpende levensgebeurtenissen uit het verleden is er vaak sprake van een ontwikkeling in de verklaringen die de verteller voor deze levensgebeurtenissen geeft of in de lading die deze verklaringen krijgen. Het verhaal van mevrouw Goossens illustreert hoe deze dynamiek doorwerkt in opgeruimde verhalen. Op de deelnameverklaring die alle respondenten voor aanvang van dit onderzoek invulden gaf mevrouw Goossens aan dat ze in de WAO was gekomen door de scheiding van haar toenmalige man. In het eerste gesprek dat ik met haar heb, haalt ze in eerste instantie ook deze reden aan. Maar gaandeweg het gesprek nuanceert ze dit beeld, onder meer door een link te leggen tussen haar vroegere werk in de thuiszorg en haar arbeidsongeschikt worden: *‘Als je zelf zo’n hart hebt, dan overkomt je dat gewoon. Dus ja dat [werk in de thuiszorg] was gewoon veel te zwaar. En [daar] heb ik dus ook wel een beetje een nasleep [van] gehad waardoor ik dus ook in de WAO terecht ben gekomen. Want het is niet alleen met betrekking tot mijn scheiding geweest, het is alles bij mekaar geweest. Want in die periode is mijn vader*

dan ook overleden, en [mijn dochter] was nog klein, dus het is eigenlijk heel pakket bij elkaar, waardoor ik in de WAO terecht ben gekomen. [...] En als dat nou alleen puur die scheiding geweest, dan zeg ik vanaf nu dat dat, dat dat niet eh de boosdoener is geweest waardoor ik in de WAO terecht ben gekomen. Ik denk toch wel dat dat ook wel met de thuiszorg heb te maken gehad. Omdat ik daar gewoon te veel, en er werd teveel beloofd, wat ze eigenlijk niet na zijn gekomen.’ [gesprek 1] Het verhaal van mevrouw Goossens laat zien dat het geven van verklaringen een dynamisch proces kan zijn. Zo legt mevrouw Goossens in het tweede gesprek steeds meer nadruk op het zware werk in de thuiszorg als reden voor haar arbeidsongeschiktheid: ‘Want dat is ook een van de redenen geweest waarom in de WAO terecht ben gekomen. Ook zo wie zo eh door de thuiszorg he, hoe hard je daaraan moet werken, dat is eh echt aanpoten. Zieke mensen, en dat eh ja zo wie zo die scheiding en dat heeft de druppel over doen lopen. Want anders had ik misschien een jaar later had ik wel in de WAO terecht gekomen. Sowieso door de, door dat werk.’ [gesprek 2]

Uit het verhaal van mevrouw Goossens komt naar voren dat de verklaringen die ze voor haar arbeidsongeschiktheid geeft in de loop van haar leven van proportie veranderen. Stond in eerste instantie haar scheiding in alle heftigheid op de eerste plaats, later werd haar perspectief verbreed en kreeg de scheiding een plaats in een reeks van gebeurtenissen. Hierdoor ontstaat er in haar verhaal een nieuwe balans en wordt de scheiding, die eens een zo ingrijpende levensgebeurtenis was, van zijn heftigheid ontdaan. Dit proces is kenmerkend voor opgeruimde verhalen. Door het benoemen van (nieuwe) verklaringen is de opeenstapeling ingrijpende levensgebeurtenissen inzichtelijker gemaakt, waardoor ze vervolgens in perspectief kunnen worden geplaatst.

In mijlpaalverhalen zijn ingrijpende levensgebeurtenissen belangrijke pijlers. Ze blijven dan ook gedurende de loop van de tijd een cruciale rol in deze verhalen spelen. In tegenstelling tot de opgeruimde verhalen, worden ze nadrukkelijk in het verhaal benoemd. Wat wel verandert, is de manier waarop de verteller zich tegenover deze gebeurtenissen plaatst. De verteller heeft de gebeurtenissen ‘overwonnen’, waardoor de gebeurtenissen een constructieve betekenis in het verhaal krijgen. De gebeurtenissen worden neergezet als ‘stepping stones’ waarmee de verteller zijn of haar levensverhaal kan vervolgen.

Zoals we in deze paragraaf gezien hebben, vraagt het hanteerbaar maken van ingrijpende levensgebeurtenissen om het nemen van afstand van het verleden zodat de gebeurtenissen in een nieuw perspectief geplaatst kunnen worden. Vertellers van breukverhalen geven vaak aan dat ze vanuit deze afstand hun verhaal konden vertellen tijdens dit levensverhalenonderzoek. Doordat ze hun eigen handelen centraal stellen en zichzelf niet identificeren met de gebeurtenissen, kunnen ze vanuit een zogenaamd buitenstaandersperspectief over hun leven praten. Mevrouw van Leeuwen verwoordt het belang van het nemen van deze afstand als volgt: ‘En dat, eh, dat vermogen heb ik wel om ook voor mezelf af en toe die vogelvlucht in te nemen, en die helicopterview noem ik het altijd, om het eh te overzien. Maar als je het hardop uitspreekt dan eh helpt dat heel erg om te ordenen voor jezelf, absoluut, ja, ja.’ [gesprek 3] Als aan mevrouw de Jonge gevraagd wordt hoe het voor haar geweest is om aan de interviews mee te doen, antwoordt ze: ‘Nou ik vond het wel leuk. Ook wel omdat ik op deze momenten goed nadenk over hoe [het met me gaat], want je dendert altijd maar door. Dus dat zijn ook wel van die gesprekken waar je even heel goed over nadenkt, en waar ik vanavond nog wel over nadenk eh ja.’ [gesprek 3] Deze vertellers geven aan dat ze het vertellen van hun verhaal voor hen een vorm van zelfanalyse is. Deze zelfanalyse is onderdeel van het leerproces dat de vertellers van verhalen waarin gebeurtenissen hanteerbaar gemaakt zijn verwoorden. In het leerproces dat ten grondslag ligt aan dit hanteerbaar maken wordt in de volgende paragraaf aandacht besteed.

6.1.2 Leren kost tijd

Ingrijpende levensgebeurtenissen zijn niet zomaar opgeruimd of veranderd in een mijlpaal. Ingrijpende levensgebeurtenissen in een nieuw perspectief plaatsen kost tijd. Aan het hanteerbaar maken van gebeurtenissen ligt dan ook een proces ten grondslag. Vertellers geven regelmatig aan dat ze door een moeilijke tijd zijn gegaan, voordat ingrijpende levensgebeurtenissen tot hanteerbare proporties teruggebracht konden worden. Deze moeilijke periode zetten zij in hun verhaal neer als een leerproces. Mevrouw Goossens vertelt dat ze de eerste periode dat ze in de WAO zat een zware tijd had, voordat ze een nieuwe balans had gevonden: *‘Waarvan ik zelf anderhalf tot twee jaar wel de tijd nodig heb gehad, om weer alles voor mezelf, lichamelijk en geestelijk op een rijtje te hebben. Nou en daarna ben ik gewoon, eh ja dat zeiden ze toen bij de WAO ook, want ik ben toen gekeurd, en ik ben afgekeurd van eh, [voor] mevrouw, eh, is [het] beter dat ze [zich] alleen met haar gezin en met haar eigen omgeving [bezighoudt]’. Want ik had gewoon genoeg aan mezelf, dan aan een ander.’* [gesprek 1] Vanuit haar centrale positie geeft ze aan dat ze deze moeilijke periode actief aangegaan is en verwerkt heeft. Na deze verwerkingsperiode heeft ze een streep onder deze moeilijke tijd gezet: *‘Ik geloof niet dat ik dat [die psychische klachten] ooit terug zal krijgen. Nee mensen die psychisch iets hebben gehad, eh de vorm wat ik heb gehad dan, een depressie, of een overspannenheid, en die komen daaruit, die komen daar sterker uit als dat ze ooit geweest zijn zeg maar. Omdat ze zo diep zijn gedaald, en dan ieder steentje opnieuw hebt moeten verwerken, ja dan kom je daar eh, ik ben daar gewoon sterker uitgekomen. Dus op die manier zal ik nooit meer in de WAO terecht komen.’* [gesprek 2] Het leerproces dat deze vertellers verwoorden, versterkt hun organiserende positie. Het versterkt het vertrouwen in hun eigen mogelijkheden. Ook mevrouw van Leeuwen grijpt op deze basis terug als ze vertelt over de problematiek rondom haar scheidingsprocedure: *‘Maar goed, ik denk dan maar weer, dit gaat ooit een keer voorbij, dit eh. Vorig jaar heb ik vlak nadat ik hem de deur uitgezet heb, gewoon zelfs nog die cursus nog gedaan, en ik denk toen was ik sterk genoeg om dat aan te kunnen, dan komt dat ook wel weer terug.’* [gesprek 3]

Meneer Smits vertelt een mijlpaalverhaal waarin hij verwoordt dat het in een bepaalde periode van zijn leven erg slecht met hem ging. Hij stopte in die tijd met school en ging vervolgens ‘keihard’ werken. Dit hield hij niet vol en hij stortte in. Hij raakte zwaar depressief en ging verdovende middelen gebruiken. Dit zware verhaal is echter maar een deel van zijn vertelling: het vormt als het ware het decor voor de rest van zijn verhaal waarin hij laat zien dat hij deze depressie zelf te boven wist te komen doordat hij hulp zocht en er zelf ‘keihard voor knokte’. In dit proces zet hij centraal dat hij alles op zijn eigen manier wilde doen. Hij ondersteunt deze uitspraak door te benoemen dat hij vaker moeilijke situaties te boven gekomen is: *‘Ik heb zoiets van, ze zoeken het maar uit, ik doe het wel op mijn eigen manier. Zo ben ik er altijd nog gekomen, dus dat heb ik nu eigenlijk ook.’* [gesprek 1] In zijn verhaal laat hij de strubbelingen zien die hij op zijn weg tegenkomt, maar ook het leerproces dat hij daarin heeft doorgemaakt: *‘Ja maar dat is het nog steeds, je neemt het mee, je draagt het je hele leven mee. Maar eh ik leer nu ook elke dag weer.’* [gesprek 2] Op de vraag of hij dit kan toelichten met een voorbeeld, antwoordt hij: *‘Eh nou dat, doorzettingsvermogen, dat is denk ik een belangrijk punt. Kijk de tegenslagen die je hebt eh zoals nu dan ook weer, dan heb ik een aantal problemen met mijn werkgever over contracten en dingen, en overuren, en daar merk ik wel, daar werd ik vroeger heel erg snel kwaad om, en nu blijf ik gewoon rustig, en blijf erop zitten, en blijf ermee bezig.’* [gesprek 2] In het tweede levensverhalengesprek, vertelt hij dat het zijn grootste angst is om weer in de ziektewet te komen. Als hem daar tijdens het derde gesprek weer naar gevraagd wordt, geeft hij aan dat hij daar nu heel anders in staat: *‘Oh daar ben ik totaal niet bang voor, nee. Als ik gewoon op deze manier rustig door ga, dan eh dan zie ik mezelf niet zo gauw thuis lopen nee. Is niet mijn bedoeling in ieder geval, niet eh nee. Nee.’* Op de vraag waarom hij daar nu anders in staat, zegt hij: *‘Ja meer dat*

vertrouwen in mezelf maar ook de mensen die in mijn omgeving staan, die me steunen, en zou het hier niet lukken, of zou het hier ergens spaak lopen met mijn werk, of mijn werkgever, dan is er weer een ander. [...] Ik verwacht niet dat ik echt zozeer qua eh psychische problemen thuis kom te lopen, nee. Ik denk dat ik daar voor wat hulp voor gezocht heb en heb ik bepaalde gevoelens dan kan ik daar met mensen over praten. [...] Ik krop het niet meer op, het is nu gewoon, ik eh, vroeger kropte ik alles op, en was ik een wandelende bom. En nu is het gewoon, ik zeg gelijk wat ik denk, en wat diegene er mee doet eh, ja en ik ben ook niet bang om de discussie uit de weg te gaan.' [gesprek 3] Meneer Smits blikt terug op leefpatronen waarmee hij heeft gebroken. Met deze terugblik laat hij een leerproces zien. De terugblik heeft een belangrijke functie in zijn verhaal, hij geeft hiermee aan dat hij zichzelf in staat ziet om veranderingen in zijn leven aan te brengen. Hij laat bovendien zien dat dit leerproces hem het vertrouwen geeft dat hij ook in de toekomst zijn leven kan organiseren.

De vertellers van verhalen waarin ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar zijn gemaakt, geven zichzelf een centrale positie in hun levensverhaal. Vanuit de organiserende rol(len) waarmee zij zich identificeren, stellen zij zich actief op ten aanzien van ingrijpende levensgebeurtenissen. Met betrekking tot deze omgang met levensgebeurtenissen laten zij in hun verhaal een leerproces zien. Vanuit hun centrale positie geven zij gebeurtenissen een nieuwe, constructieve betekenis. En door te breken met belemmerende aspecten uit het verleden, maken zij in hun verhaal een nieuwe balans op. Vanuit deze verhalen verwoorden zij de ruimte om nieuwe hoofdstukken aan hun leven toe te gaan voegen.

6.2 Repeterende en drempelverhalen: de ballast van een levensgebeurtenis

Niet alle vertellers maken ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar in hun verhaal. Met name de organisatoren die zichzelf identificeren met centrale rollen vertellen opgeruimde en mijlpaalverhalen. De figuranten, die zichzelf identificeren met meer marginale rollen, verwoorden echter verhalen waarin ingrijpende levensgebeurtenissen een ballast vormen. Ondanks dat de vertellers vaak aangeven liever afstand te willen nemen van ingrijpende gebeurtenissen, blijven deze gebeurtenissen de teneur van hun verhaal bepalen. Dit gebeurt op verschillende manieren.

In tegenstelling tot de vertellers van verhalen waarin ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar zijn gemaakt, laten vertellers van deze verhalen duidelijk zien dat ze negatief getekend zijn door ingrijpende levensgebeurtenissen die ze doormaakten. Vanuit de marginale positie die zij in hun verhaal innemen, blijven de gebeurtenissen hun verhaal belasten. De vertellers plaatsen ze niet in een nieuw perspectief. Zo benadrukt mevrouw Huibers dat ze geen doorsnee jeugd heeft gehad. Ze vertelt dat ze nooit de vrijheid heeft gevoeld om zichzelf te zijn en voor zichzelf te kiezen. In tegenstelling tot meneer Smits die in zijn mijlpaalverhaal ook naar zijn moeilijke jeugd verwijst, blijft het verleden van mevrouw Huibers als een pijnpunt in haar hele levensverhaal aanwezig. Er wordt geen afstand van ingrijpende gebeurtenissen genomen en de gebeurtenissen krijgen in haar verhaal geen nieuwe betekenis. Ze verwijst regelmatig naar haar jeugd om te verduidelijken hoe ze, op het moment dat ze haar verhaal vertelt, in haar leven staat. Zo geeft ze aan dat ze van vroeger uit gewend is om problemen niet met anderen te bespreken en alles in haar eentje op te knappen. De link die ze met vroeger legt, kleurt de wijze waarop ze naar de loop van haar leven kijkt: *'Ik denk wat voor mij gewoon de rode lijn is geweest altijd, is dat ik ben opgegroeid met het idee van: jij kan niks, jij stelt niks voor en niemand wil jou. En dat is iets waar ik nog steeds de sporen van pluk. Die ik nog steeds, dat is wel de rode draad door mijn leven. Dat is niet goed voor je zelfbeeld en je zelfvertrouwen en dat maakt dat je heel erg makkelijk de verkeerde keuzes maakt. Vaak uit angst. Ja, en dat probeer ik nu de andere kant op te draaien. Met vallen en opstaan, we zullen zien.'* [gesprek 1] Ze geeft aan dat ze door de manier waarop ze opgevoed is niet de juiste basis heeft om goede keuzes te maken. Dit beeld wordt versterkt doordat ze

benadrukt dat haar leven er anders uit had gezien als ze wel de mogelijkheid had gehad om bijvoorbeeld voor de opleiding te kiezen die ze wilde: *‘Maar ik bedoel, dat gevoel gewoon dat ik kende, van als ik dat toen geweten had, dat bepaalde dingen bestonden, dan had mijn leven er zo anders uit gezien. Dat wil je niet weten. Dat had me zoveel ellende bespaard. [...] En ik durfde ook absoluut niet tegen mijn ouders in te gaan dus, oh nee. Braaf, volgzaam. De geijkte paden maar in, maar in feite heb ik mezelf daar de nek mee omgedraaid. [...] Ja, want dat is zo frustrerend. En dan weet ik zeker, dan [als ze voor een creatieve opleiding gekozen had] was ik ook niet in de ziektewet terecht gekomen. Dan was ik echt, dan had ik zo’n ander leven gehad.’* [gesprek 1] In haar verhaal verbindt ze haar marginale zelfbeeld met ingrijpende gebeurtenissen uit haar leven.

In het voorafgaande verhaalfragment legt ze een duidelijk verband tussen de keuzes die ze vroeger niet heeft kunnen maken en het arbeidsongeschikt worden. Deze verklaring laat weinig ruimte voor verandering of een nieuw perspectief. In het tweede gesprek geeft ze aan: *‘En ik denk toch wel dat dat eh als een rooie draad me wel verder beïnvloed heeft, want daarna [nadat ze met met de opleiding gestopt is die haar niet goed lag en is gaan werken] heb ik nooit zo, voor mijn gevoel toen nog een gevoel gehad dat ik mijn draai kon vinden.’* [gesprek 2] Door zich op deze manier uit te drukken, geeft ze aan dat haar verleden de rest van haar leven negatief beïnvloed heeft. Uiteindelijk kwam ze met een burn-out en een zware depressie in de WAO terecht. In dit type verhalen krijgen ingrijpende levensgebeurtenissen een negatieve sleutelrol. De vertellers benoemen deze gebeurtenissen als *oorzaak* voor hun marginale rol. In hun levensverhaal verweven zij hun zelfbeeld met deze gebeurtenissen. Er wordt in het verhaal dan ook geen afstand van deze gebeurtenissen genomen. Vertellers zitten als het ware ‘vast’ in het verhaal.

6.2.1 In beslag genomen door het verleden

We zagen dat de vertellers die de levensgebeurtenissen in hun verhaal hanteerbaar maken, breken met belemmeringen uit het verleden. Vertellers die in hun verhaal ingrijpende levensgebeurtenissen als ballast neerzetten doen dit niet. Vanuit hun marginale zelfbeeld verwoorden zij geen organiserende rollen en zetten in hun verhaal geen streep onder hun worstelingen met gebeurtenissen. Een deel van de vertellers van deze verhalen verwoordt in hun verhalen geen poging om te breken met belemmeringen uit het verleden. Zoals we reeds zagen in hoofdstuk 5, kunnen de verhalen hierdoor een repeterend karakter krijgen. Zo vertelt meneer Gümüs dat hij iedere maand naar een psycholoog gaat om over zijn problemen te praten: *‘Ja iedere keer bijvoorbeeld psycholoog, iedere keer ongeveer uurtje praten. Hoe gaat het? Wat heeft u dan? [...] Soms problemen vertellen, soms zegt het ja ik heb dit gedaan, ik heb dat gedaan. Een uurtje over. Dus beetje lichter geworden. Beetje eh oh, maar later is het weer fout, dus eh ja maar gaat het wel helpen.’* [gesprek 2] Deze gesprekken luchten hem op, tot zijn hoofd na een maand weer vol zit en het tijd is voor een nieuw bezoek aan de psycholoog. Hij schetst hiermee het beeld van een ‘never ending story’. Deze vertellers van repeterende verhalen laten in hun verhaal zien dat ze alsmat op dezelfde manier met hun problemen om blijven gaan. Er wordt als het ware steeds met dezelfde (ontoereikende) strategieën gestreden, waardoor het repeterende karakter niet doorbroken wordt.

Een ander deel van de vertellers die ingrijpende gebeurtenissen als ballast verwoorden, vertelt afstand te willen nemen van belemmerende situaties of leefstijlen. Het zijn verhalen in ontwikkeling, die als het ware op de drempel naar een nieuwe manier van leven staan, zoals we zagen bij de vertellers die zoeken naar een nieuw zelfbeeld. Deze vertellers geven in hun verhaal een aanzet tot een breuk. Maar vaak verwoorden zij geen ‘echte’ verandering, maar een schijnbreuk. Ze blijven als het ware op de drempel staan en blijven zichzelf een marginale positie geven. In hun verhaal ontbreekt een centraal zelfbeeld met organiserende rollen. Onderstaand citaat uit een gesprek met mevrouw Huibers illustreert deze aanzet tot een breuk.

Zij verwoordt dat zij tijdens haar WAO-periode anders naar haar verleden is gaan kijken: *'Dus ik denk als ik dat, ja er zijn gewoon meerdere lessen te halen uit, uit heel lang in de ziektewet zitten en afgekeurd worden. Maar ik denk anders leren denken is er wel een van, absoluut. [...] Ja, er zullen mensen zijn die het niet doen. Ik bedoel kijk, ik heb het eerste anderhalf jaar ongeveer, kon ik mijn huis niet uit, kon ik niet eens de drempel over. Als je dan alleen zit, anderhalf jaar lang, en je ziet misschien twee uur per week iemand... [...] Ja ik, je komt jezelf wel tegen als je constant thuis zit. Je komt jezelf heel erg tegen als je alleen maar thuis zit, oh dat gaat zo diep. Ja dan kun je ervoor kiezen om arme ik te blijven spelen of te kijken of eh of je er wat mee kan. En ik heb, heel erg in het verleden, of heel erg is misschien ook weer wat overdreven, ik heb nog wel eens de neiging gehad inderdaad om arme ik te spelen en het slachtoffer, en dat zal ik bij tijd en wijle misschien nog wel een beetje doen, ja wie niet. Maar het levert je niks op, ja aandacht, ja nou ja dat soort aandacht kun je ook wel zonder. Het helpt niet. Ja hoe moet ik dat zeggen, gaandeweg eh kijk zeker als je straatvrees hebt, zeker in het begin zo heftig, in die eerste paar jaar zoals ik dat heb, dat ik nergens kwam. En verbazingwekkend hoe snel mensen je dan vergeten, ook zogenaamde vrienden dus eh. Ja dan ga je wel nadenken, dan ga je heel veel nadenken en dat is niet altijd leuk. Want je ziet ook dingen van jezelf, ik moet eigenlijk in de ik-vorm praten, want ik zie, ik zag dan ook dingen van mezelf dan, en was ik echt niet trots op.'* [gesprek 2] Mevrouw Huibers geeft aan dat ze tijdens haar WAO-periode inzicht heeft gekregen in de manier waarop ze in het leven staat. Ze verwoordt patronen die ze wil doorbreken: *'En een deel van mijn excuus was altijd eh wijzen naar mijn verleden, nou weet ik, ik heb geen verleden, of geen opgroeien gehad wat gangbaar was. [...] Maar goed daar kan ik wel naar toe blijven wijzen, het verandert niks. Dus op een gegeven moment had ik zoiets van en dat gaat heel erg langzaam hoor, tenminste bij mij ging dat heel erg langzaam. Van eh ik kan aan het verleden niks veranderen, ik kan hooguit veranderen hoe ik ermee omga. En ik moet zeggen op het moment dat je dan tot zo'n inkeer komt, dan komt het oude patroon weer heel hard naar boven vechten van 'nee dit terrein verlies ik niet, ga jij weer weg'. En dan krijg je zo'n tijd van strijd, weet je wel. Eén voor, twee achteruit. Heel hard werken. En nu heb ik gezegd, ik ga heus nog wel eens vallen, absoluut, maar ik hoop oprecht dat ik nu beter zie waar mijn valkuilen zitten in mijn manier van denken.'* [gesprek 2] Mevrouw Huibers benoemt haar valkuilen, maar laat in haar verhaal niet zien dat ze deze constatering omzet in levensveranderingen. De marginaal gepositioneerde vertellers die een schijnbreuk verwoordden, zijn vooral in hun hoofd bezig met de breuk(en) die ze willen maken. Organiserende rollen waar vanuit deze schijnbreuken om gezet kunnen worden in handelen, ontbreken (nog).

Zoals we zagen, ligt het grootste deel van de verklaringen die mevrouw Huibers voor haar arbeidsongeschiktheid geeft, verankerd in het verleden. Deze verklaringen blijven doorwerken in het heden en hierdoor ontstaat er een verhaal dat in zo'n sterke mate gevormd is door het verleden, dat er weinig ruimte lijkt voor een verandering. Door dit statische verklaringsmodel zet ze haar leven als het ware stil. Ze blijft op het verleden gefocust en vormt in haar verhaal geen nieuwe toekomstbeelden. Bij de opgeruimde verhalen en de mijlpaalverhalen hebben we gezien dat gebeurtenissen, zoals arbeidsongeschiktheid, van proportie kunnen veranderen. De gebeurtenissen die vertellers van repeterende verhalen en drempelverhalen noemen, blijven echter levensgroot en bijna onwrikbaar staan. In deze verhalen wordt geen nieuwe balans opgemaakt.

Doordat deze vertellers geen afstand genomen hebben van ingrijpende levensgebeurtenissen valt het hen vaak zwaar om tijdens het levensverhalensonderzoek over hun leven te vertellen. Ze worden als het ware nog door de gebeurtenissen overspoeld. Om vervolgens over deze gebeurtenissen te praten kan heftig zijn. Zo stuurt mevrouw Bakker naar afloop van het derde levensverhalengesprek de volgende sms naar de onderzoeker: *'Nog een aanvulling op hoe het voor me was om m'n verhaal te doen. Iedere keer levert dat*

tegenwoordig heftige angst en flinke buikpijn op. Het is goed dat dat loskomt. Maar dat is niet makkelijk en misschien voor veel mensen onmogelijk om in die pijn te gaan.’ Ook mevrouw Huibers verwoordt dat de gesprekken niet altijd makkelijk voor haar waren: ‘Hm, ja ik kan niet zeggen dat ik het met tegenzin heb gedaan, dat is niet waar. Het maakte ook zo af en toe wel het feit dat iemand dan vraagt, dat je even als het ware weer ook bij jezelf gaat denken van, ‘ja oké, ik hoef...’ Nee wat ik, net was een goed voorbeeld, met nou dat ik begon van ‘oh het gaat best goed’. En dan gaandeweg, ‘ja oh eigenlijk misschien ook niet zo’. Weet je wel, dat je dan daardoor weer jezelf dwingt min of meer om weer reëel en eerlijk te worden. Dat is ook wel weer goed. Dat is niet altijd leuk maar het is wel goed. Dus eh het maakt dat je het voor jezelf toch ook wel weer wat eerlijker ziet. [...] Dus eh, maar ik heb het niet met tegenzin gedaan of zo, hoewel ik nu wel zo langzamerhand iets heb van nou ik vind het nu effe mooi geweest. Heeft nu wel lang genoeg geduurd.’ [gesprek 3] Voor de vertellers van verhalen waarin ingrijpende levensgebeurtenissen als ballast neergezet worden, zijn de gebeurtenissen nog levensgroot in hun verhaal aanwezig. Ze kunnen vanuit deze positie niet analytisch over hun leven praten zoals de vertellers van de opgeruimde of mijlpaalverhalen dat deden. Zoals we in de volgende paragraaf zullen zien, verwoorden zij dan ook een ander leerproces dan de vertellers van verhalen waarin ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar zijn gemaakt.

6.2.2 Leren beklift niet

De vertellers van verhalen met een repeterend karakter, verwoorden in hun verhaal geen leerproces. Ze reflecteren in hun verhaal niet op hun handelen, waardoor hun verhaal gecentreerd is rondom hun levensproblemen.

Vertellers die in hun verhalen een aanzet tot een breuk verwoorden, laten daarentegen een gefragmenteerd leerproces zien. Zij lokaliseren hun leerervaringen in één bepaald levensdomein. Zo verwoordt mevrouw Huibers dat ze steeds maar één gebied tegelijk aan kan pakken. Als ze bijvoorbeeld bezig is met zich te oriënteren op meer of ander werk, dan werkt ze niet aan het verbeteren van haar straatangst. *‘En op een gegeven moment stopt dat gebied weer effe, en dan oké, kijk ik weer om naar weer een ander gebied of zo, en misschien is dat ook de manier waarop het bij mij werkt. Geen idee. Het is in ieder geval de manier waarop ik het doe, laat ik het zo zeggen, dat dit eh, maar ja oké.’ [gesprek 2]* Door haar leerproces op deze manier te benoemen, laat ze zien dat verandering voor haar geen cumulatief proces is. Ze geeft aan steeds weer naar haar uitgangspositie terug te moeten om zich op de ontwikkeling van een ander levensdomein te kunnen richten. Er wordt niet voortgebouwd op eerdere leerervaringen. Dit gefragmenteerde leerproces biedt onvoldoende basis voor het vormgeven van een centraal zelfbeeld. Dit gefragmenteerde leerproces zien we vooral terug bij de ‘zoekers’ uit het vorige hoofdstuk, de vertellers voor wie re-integratie een zoektocht naar hun zelfbeeld is.

6.3 Onthechte verhalen: ingrijpende levensgebeurtenissen als anekdotes

Sommige figuranten vertellen verhalen waarin ze geen aandacht lijken te besteden aan ingrijpende levensgebeurtenissen. Deze vertellers verwoorden als het ware ‘onthechte’ verhalen, waarin zij zich niet met de gebeurtenissen verbinden. Ze praten over de levensgebeurtenissen alsof ze toeschouwer zijn. In tegenstelling tot de opgeruimde verhalen waarin er ook weinig nadruk op ingrijpende levensgebeurtenissen wordt gelegd, worden in deze onthechte verhalen de gebeurtenissen niet in een nieuw perspectief geplaatst. De ingrijpende levensgebeurtenissen worden op deze manier als losse anekdotes in het verhaal vermeld en krijgen een nietszeggende plaats in het verhaal. Het verhaal van mevrouw Paulussen laat dit duidelijk zien. Ze is vanwege rugklachten in de WAO gekomen. Als zij over haar verleden praat, benoemt ze in een sneltreinvaart een hele reeks aan ingrijpende levensgebeurtenissen. Ze vertelt dat ze is opgegroeid in een kindertehuis, een vader met

alcoholproblemen had, vroeg op zichzelf is gaan wonen en verkeerde vrienden kreeg. Dat ze aan de drugs raakte en zwanger werd. Tussendoor werkte ze op veel verschillende werkplekken, steeds voor korte tijd. Op het eerste gezicht lijkt ze zichzelf een organiserende rol in haar verhaal te geven. Ze schijnt de gebeurtenissen steeds weer te boven te komen. Maar uit het verloop van haar verhaal wordt duidelijk dat zij geen centrale rollen verwoordt waar vanuit ze haar leven richting geeft. Ze komt in de problemen terecht, lost dat zo goed mogelijk op en geeft aan dat alles ‘perfect’ verloopt. Maar vervolgens komt ze weer in de problemen terecht. Uiteindelijk heeft ze in haar verhaal geen grip op de dingen die in haar leven gebeuren. Onthechte verhalen bestaan uit een opeenstapeling van gebeurtenissen, die niet inzichtelijk gemaakt worden. De vertellers verhouden zich niet actief tot deze gebeurtenissen, de gebeurtenissen overkomen hen. Ze zetten de gebeurtenissen niet neer als oorzaak van hun marginaal zelfbeeld, zoals de vertellers doen die in hun verhaal levensgebeurtenissen als ballast neerzetten. Maar ze gaan ook niet actief met het herpositioneren van de gebeurtenissen aan de slag, zoals de centraal gepositioneerde vertellers doen die in hun verhaal ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar maken.

Ook het verhaal van meneer van Tiel bestaat uit opsomming aan gebeurtenissen. Hij is een alleenstaande man en woont in een verpauperde flat. Vanwege arm- en rugklachten is hij in de WAO terechtgekomen. Tot hij deze gezondheidsklachten kreeg, heeft hij in de bouw gewerkt. Hij heeft problemen met lezen en schrijven. Hij vertelt een geïsoleerd verhaal: zijn familie viel uit elkaar door het overlijden van zijn ouders en zijn kennissenkring werd steeds kleiner. Tijdens het vertellen van zijn verhaal benadrukt hij steeds dat hij zich nergens druk over maakt: *‘En voetballen, ja we waren een hoop met zijn allen natuurlijk. Maar ja op een gegeven moment ja dan eh ja zeg ik, een hele groep, maar op een gegeven moment, die gaan op een gegeven moment trouwen en krijg je toch een hele andere. [...] In plaats van, dat ze voorheen altijd zo bleven zitten, ze gauw naar huis moesten. Dus op een gegeven moment valt alles uit mekaar. En dan eh blijf je nog, blijf je alleen over. Ja je ziet mekaar nog wel eens, maar. [...] Ja [dat] verandert een heel stuk bedoel ik. Ik bedoel eh ja maar verders ja god eh ja maak ik me ook niet zo druk om. [...] Het enigste waar ik me druk om maakt is, ja god, om maar te zorgen dat je dat ding [werkbriefje WW] vol eh vol kreeg elke maand met vier sollicitaties. [...] Ja op zich ja, ik maak me er zo min mogelijk druk om. En dan ga je weer solliciteren, en ik kijk in de krant en zoek er wel eens een paar op en dan bel ik eentje in de week op. En desnoods dan zoek ik een paar die ik zeker weet die nee zeggen, dat doe ik gerust.’* [gesprek 1] Hij geeft in zijn verhaal aan dat hij in staat is om zijn eigen problemen op te lossen. Zoals zijn schulden bij Wehkamp en zijn overmatige alcoholgebruik: *‘Ik bedoel, ik heb altijd problemen gehad en ben ik ook zelf vanaf gekomen dus.’* Als er gevraagd wordt naar een voorbeeld, zegt hij: *‘Nou [ik heb] in het ziekenhuis gelegen toen eh, voor mijn lever. Het begon, ik was een stevige drinker toen. Maar ja goed, eh toen deed ik nog aan sport en alles, en veel drinken. En eh toen kwam ik thuis lopen [doordat hij in de WAO terecht kwam]. Ja, toen kwam, toen een beetje, toen ik hier zat met die eh met die rekening van Wehkamp weet je wel [schuldenproblematiek]. En eh ja goed, even door drinken, en nou toen heb ik wel die oplossing gevonden. Maar het lever was weinig aangedaan dus eh ,ik dronk thuis ook veel, van alles door mekaar. [...] Nou toen kwam ik bij de dokter en eh nou die zei, je ken beter naar het ziekenhuis gaan zei die, het zit toch niet goed. Moest ik naar het ziekenhuis toe. Weet je wel, dan kom je daar, ga maar effe liggen, dan komt die dokter erbij, die dokter erbij, die zit te vragen. Die dokters vertellen toch niet waar ze het over hebben. [...] En toen zegt die, als je door gaat met drinken of niet, maar anders zie ik je binnenkort weer terug. Maar toen ben ik gewoon gestopt met drinken, en dat is ook al weer, denk ik een jaar of acht, negen geleden nou.’* [gesprek 1] Meneer van Tiel geeft aan dat hij gestopt is met drinken en zijn schulden afbetaald heeft, maar zet deze ingrijpende gebeurtenissen niet als mijlpaal neer.

Deze ingrijpende levensgebeurtenissen krijgen de lading van ‘gewone’ gebeurtenissen. Ze vormen hierdoor geen bouwstenen voor een centraal zelfbeeld.

Vertellers van onthechte verhalen zitten niet ‘vast’ in ingrijpende levensgebeurtenissen, zoals bij de vertellers van de repeterende en drempelverhalen het geval is. Maar ook in de onthechte verhalen is er geen sprake van een echte breuk met leefpatronen uit het verleden. In deze verhalen beginnen de vertellers na elke moeilijke gebeurtenis weer met een nieuw hoofdstuk van hun leven. Deze gebeurtenis wordt echter niet in het verleden geparkeerd, zoals bij de opgeruimde verhalen het geval is. Hierdoor blijft de verteller de gebeurtenis met zich meeslepen en neemt er geen afstand van. Doordat de vertellers zich niet anders tot de gebeurtenissen uit het verleden verhoudt, is er geen nieuwe strategie om met soortgelijke gebeurtenissen in de toekomst om te gaan. De vertellers van onthechte verhalen kijken niet terug op hun handelen. Ze creëren op deze manier geen leerpunten in hun verhaal. Er wordt geen leerproces verwoord.

Mevrouw Paulussen, die in haar verhaal snel aan de ingrijpende gebeurtenissen voorbij ging, heeft na het eerste interview besloten om niet meer mee te doen met het onderzoek. Volgens haar *‘loopt het helemaal fout op dit moment’*. Ze wil geen tijd meer in vervolggesprekken steken. Bovendien, geeft ze aan, zou het geen eerlijk beeld geven. Haar keuze om niet meer mee te doen aan het toch wel zware levensverhalendonderzoek, kan gezien worden als een illustratie voor de manier waarop zij met moeilijkheden omgaat. Vanuit deze strategie besluit ze niet te lang bij ingrijpende levensgebeurtenissen stil te staan en te stoppen met het levensverhalendonderzoek.

6.4 Herbeoordeling en re-integratie als ingrijpende levensgebeurtenis

Op grond van de manier waarop respondenten over ingrijpende levensgebeurtenissen praten, zijn in de voorafgaande drie paragrafen verschillende type verhalen beschreven. De vertellers die zich centraal positioneren, vertellen verhalen waarin zij ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar gemaakt hebben. Zij doen dit door de gebeurtenissen in een nieuw perspectief te plaatsen. De gebeurtenissen worden of opgeruimd of als mijlpaal neergezet. In beide gevallen vertellen mensen dat ze hun leven zodanig hebben georganiseerd, dat ze er grip op hebben. Ze kijken terug op hun eigen handelen en laten hierbij een leerproces zien. De vertellers die zichzelf een marginale positie in hun verhaal geven, laten daarentegen de gebeurtenissen de toon van hun verhaal bepalen. Het merendeel van deze figuranten zet ingrijpende gebeurtenissen als ballast neer. Deze verhalen krijgen een repeterend karakter wanneer de vertellers geen pogingen verwoorden om met belemmerende gebeurtenissen te breken. Een deel van de vertellers geeft wel aan dat ze zich anders tot ingrijpende levensgebeurtenissen willen verhouden. Deze drempelverhalen zijn in ontwikkeling en worden verteld door respondenten die op zoek zijn naar een centraal zelfbeeld waar vanuit ze hun leven kunnen organiseren. Enkele marginale vertellers zetten hun ingrijpende levensgebeurtenissen niet als ballast neer. Levensgebeurtenissen krijgen in hun onthechte verhalen de vorm van losse anekdotes, er wordt geen ingrijpende betekenis aan gehecht.

De herbeoordeling en de daaropvolgende re-integratie worden door een groot deel van de vertellers als ingrijpende levensgebeurtenissen neergezet. De wijze waarop zij deze gebeurtenis een plek geven in hun verhaal, verloopt via dezelfde patronen als de wijze waarop zij andere levensgebeurtenissen plaatsen. Aan de hand van de manier waarop vertellers zich tot ingrijpende levensgebeurtenissen verhouden, wordt in deze paragraaf uitgelegd hoe zij re-integratie in hun leven inpassen.

6.4.1 Organisators maken herbeoordeling en re-integratie hanteerbaar

Door de focus op hun eigen handelen en het breken met belemmerende aspecten uit het verleden, maken vertellers die zichzelf centraal positioneren ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar in hun verhalen. Deze vertellers geven vaak aan ruimte te hebben om re-integratie in hun leven in te passen. Hoewel niet iedereen het in eerste instantie met de uitslag van de herbeoordeling eens was, krijgt arbeidsre-integratie uiteindelijk een plaats tussen eerder keuzes die zij gemaakt hebben. Regelmatig wordt door deze vertellers verwoord dat de herbeoordeling op een goed moment kwam. Zo vertelt Mevrouw de Wit: *‘Ja maar uiteindelijk, zoals het nu is, daar [van haar moeilijke levensomstandigheden] heb ik dan heel veel van geleerd. En ik hoop dat nou een beetje toe te kunnen passen. Dat er op een gegeven moment grenzen zijn. Dat je het zelf ook waard bent om er te zijn. En dat is een proces geweest van jaren, ik heb toen algemeen maatschappelijk werk, RIAGG, alles gehad, nou, dat heeft allemaal geen barst geholpen. Toen ben ik zelf een dagboekje begonnen. Heb ik alles van me af geschreven, nou, niet eens alles, maar bepaalde facetten. Nou, dat heeft mij eruit geholpen. Ik ben gaan scheiden, ik heb het leven met de kinderen opgebouwd, ik had het vorig jaar een aantal operaties gehad aan mijn kaak, want mijn kaak was te klein, waardoor ik ook eigenlijk nauwelijks kon eten. Toen kwam het bericht van het UWV voor een herkeuring. Ik denk, verrek, dat komt precies op een goed moment want ik wil graag weer, ik kan het weer. Want ik wil pas werken of wat doen als ik zelf het gevoel heb dat het weer kan. En op dat moment had ik dat gevoel en, dus ik heb gewoon, ik vond het prima dat ze me gingen goedkeuren.’* [gesprek 1] Mevrouw de Wit geeft in haar verhaal aan dat ze weer grip op haar leven heeft en er open voor staat om weer aan het werk te gaan. Mevrouw de Kleijn plaatst de herbeoordeling in perspectief door aan te geven dat deze haar nieuwe mogelijkheden gebracht heeft. Ze was volledig arbeidsongeschikt verklaard. Na in het verleden een paar keer geprobeerd te hebben ‘uit de WAO te komen’, geeft ze aan dat ze aan haar leven met uitkering gewend is geraakt: *‘En ja, als je eenmaal die WAO in zit, dan kom je er ook zomaar niet uit. Want dat heb ik in eerste instantie geprobeerd, want ik had, ik kwam toen tot rust, en ik denk, en nou wil ik weer aan het werk en blah, blah, blah. Maar dan wil je te snel, en dat gaat gewoon niet. Nou, en als je in de WAO zit, dat is het heel vreemde, als je er dan op dat moment uit wil, want ik heb dat toen twee keer geprobeerd, om, maar dat ging dus gewoon niet [...] Ik heb gewoon weinig zin meer gehad op dat moment, puf, om toen te denken van, nou. En het gaat hard toen ook, en je went op een gegeven moment aan. Wat er toen eigenlijk gebeurd is, zo moet ik het eigenlijk zeggen, dat ik meer als genoeg had van allerlei mensen. Dat ik dacht laat maar. Laat mij hier maar op mijn flatje zitten, ik loop wel met mijn hondje rond. Ik kan van mijn uitkering kan ik mijn vaste lasten betalen en ik kan er van eten en drinken. En verder doe ik toch niks. Heb ik daar ook helemaal geen zin in. Dus toen heb ik eigenlijk ook daar helemaal geen interesse meer in gehad om nog aan het werk te gaan. Tot dat ik met, nou weer dan, met de herkeuring te horen kreeg dat ik mijn vrachtwagenrijbewijs kon gaan halen.’* [gesprek 1] Ze illustreert met haar citaat verschillende processen rondom het hanteerbaar maken van re-integratie. Ze vertelt dat haar re-integratiepoging in eerste instantie niet lukte omdat ze ‘te snel’ wilde. Ze geeft hiermee aan dat het tijd kost om ‘klaar’ te zijn voor re-integratie. Vervolgens vertelt ze dat ze lang met re-integreren wachtte en in een patroon van ‘niet-werken’ verzandde. Ze bouwt haar verhaal echter niet rondom dit levenspatroon op. Ze neemt er afstand van doordat ze al vertellende op haar gedrag reflecteert. Hiermee laat ze zien dat ze haar zelfbeeld niet samen laat vallen met haar levensomstandigheden. Ze legt in haar verhaal de nadruk op haar eigen handelen en niet op de gebeurtenissen. Hierdoor is er ruimte om haar leven een andere wending te geven op het moment dat ze na de herbeoordeling een re-integratietraject instapt.

De vertellers die ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar maken in hun verhaal, kunnen de herbeoordeling een passende plek in hun verhaal geven. Deze centraal

gepositioneerde vertellers laten zien dat ze grip op hun leven hebben en dat ze vanuit deze basis aan de slag kunnen met re-integratie. Deze groep vertellers geeft re-integratie betekenis vanuit de ruimte die zij voelen om als het ware een nieuw hoofdstuk aan hun leven toe te voegen. Zo laten mevrouw de Kleijn regelmatig vallen dat ze door middel van een betaalde baan weer deel willen nemen aan het leven: *‘En toen kreeg ik ook de motivatie van, nou, dan wil ik ook gewoon echt weer mee gaan doen aan het leven. [...] Want dit is de tijd uitzitten. Dat is gewoon, zoals je leeft als ik leef, ja de ene dag is de andere. Er is geen verandering, er is geen afwisseling. Het is ook niet, het is ook niet dat ik depressief rondloop hoor, maar je hebt het geaccepteerd. Maar je hebt nooit iets te vertellen. [...] Als je straks weer aan het werk bent, doe je weer mee aan het leven. Zo noem ik dat ook. Dan heb je dus ook weer eens keer een anekdote te melden. En misschien dat je dan ook weer een sociaal leven op gaat bouwen. Maar dat is voor mij niet van belang, laat ik het zo zeggen. Het is voor mij echt dat ik gewoon zoiets heb van als ik dadelijk weer aan het werk ben, dat ik ’s avonds gewoon best moe thuis kom van mijn werk. Dat je lekker relaxed op de bank kan hangen, dan vind ik het wel prima.’* [gesprek 1] Dit ‘weer deelnemen aan het leven’, heeft voor mevrouw de Kleijn voornamelijk met de invulling van haar dag te maken. Dat ze weer eens wat anders meemaakt en ’s avonds moe thuis komt. Mevrouw Goossens ziet re-integreren als ‘zich weer in de maatschappij zetten’. Door betaald werk te verrichten wordt haar financiële situatie beter en kan ze weer ruimer leven.

Vertellers die zichzelf centraal positioneren in hun verhaal geven meestal aan dat ze goed in staat waren om voor een re-integratiebureau te kiezen. In de beschrijving van hun keuzeprocessen leggen zij met name de nadruk op hun eigen organiserende rol. Dit accent op eigen handelen komt bijvoorbeeld naar voren in het verhaal van mevrouw van Leeuwen: *‘Ja, ik heb dan nu, ik ben dat re-integratietraject gaan volgen. Dat is waar. Dat moest dus, dat is ook anderhalf jaar geleden na dat het bezwaar is verworpen en al dat gedoe meer. ‘Meld je maar aan voor de WW’ en uh...toen wilden ze me van het UWV in een re-integratietraject plaatsen. En toen dacht ik ‘wacht effe...’ Er had net kort daarvoor in het UWV-blad iets gestaan over een coach. Heb ik meteen op ingespeeld. Toen ben ik naar [plaatsnaam] gegaan, heb ik een gesprek gehad, een heel goed gesprek gehad, goede adviezen. En die heeft toen ook gelijk gezegd, jij moet een IRO aanvragen, want dat gaat niet goed anders. Jij moet zorgen dat je bij een bureautje of iemand terecht komt, die op de hoogte is van het verschijnsel burn-out. En daar heb je speciale bureaus. Nou ja, dan krijg je echt zoveel informatie wat ik zelf helemaal nooit wist. Maar dat is gewoon echt hartstikke goed geweest. Toen ben ik via internet gaan zoeken en via de krant. En ja, lach niet, [...] ik krijg twee keer dezelfde man aan de lijn en dat klikte al hartstikke leuk. Dus ik denk, ik had er nog twee gebeld, maar dat was allemaal van dat vage verhalen gedoe. Ik denk [knipt met de vingers] ‘Hebben!’ Kennismakingsgesprek gehad, nou, dat klikte hartstikke goed. En ja, gesprekken met hem gehad en zijn insteek is ook ‘ja, je gaat niet helemaal aan het werk, jij moet parttime gaan’. Ja, daar was ik het helemaal mee eens. Maar zodoende ben ik dus toch aan een re-integratietraject begonnen, ondanks mijn bezwaren. Want ik denk, ja, ik pak dan liever zelf de regie, dan dat je je overlevert aan de filistijnen en niet weet waar je terecht komt. En dat is in mijn geval echt een gouden keus geweest om dat zo te doen.’* [gesprek 1] Uitgaande van hun eigen mogelijkheden, weten vertellers die zich centraal positioneren wat ze belangrijk vinden in een re-integratietraject. Vanuit hun eigen visie vergelijken zij vaak verschillende bureaus. Zoals we in bovenstaand citaat van mevrouw van Leeuwen zagen, kan de kennis van de arbeidsdeskundige of andere re-integratiedeskundige ook een rol spelen in het keuzeprocess. Meneer de Boer verwoordt de steun die hij vanuit het UWV ervaren heeft als volgt: *‘Nou, je komt gewoon bij het UWV en je krijgt, uh, je moet een re-integratiebureau moet je zoeken, dan krijg je gewoon een lijst mee. Van re-integratiebureaus in [mijn woonplaats] dan, want dat is het makkelijkste. En, uh, toen hadden ze al gezegd, van ja, toen waren er twee van ja,*

die hebben veel te maken van de bouw. Nou, dan is de keuze niet zo moeilijk. En zij was de eerste die ik belde, en een afspraak gemaakt, toen ben ik daar geweest voor een intakegesprek, en nou dat beviel zo goed en daar ben ik toen blijven hangen. Dus dat ging goed. Maar dat was gewoon, dat stond op de lijst. [...] Maar dat is ook een beetje het UWV. Want je krijgt, je wordt er ook wel mee geholpen van joh, dit is een lijst van re-integratie bureaus en, nou, probeer eens bij die, want die hebben te maken met dat vak.’ [gesprek 1]

Vertellers die vanuit hun eigen centrale rol al een idee hebben wat ze in een re-integratie nodig hebben, kiezen vaak gericht voor een re-integratiebureau, al dan niet gebruikmakend van de expertise van de arbeidsdeskundige. In hun keuzeproces geven zij zichzelf een organiserende rol. Vertellers die zich centraal positioneren houden ook na dit keuzeproces de regie zoveel mogelijk in eigen hand. Het verhaal van meneer van Heesch laat dit zien: *‘[Ik zit nu in] een integratietraject waarbij ik, ik ben dus een hele goede babbelaar, ik heb dus in plaats van vijfduizend, tienduizend euro weten los te praten. En daarvan doe ik dus ook gewoon gezond makende dingen, zodat ik uit de burn-out kom en een bewuste keuze voor de toekomst kan maken. In plaats van, alleen van nou, ga jij maar een half jaar bij een callcenter en dan kunnen wij onze premie opstrijken. Nou, dat is dan even waar ik nu sta.’ [gesprek 1]*

6.4.2 Hanteerbaar maken kost tijd

Bezig gaan met re-integratie vraagt om een nieuw perspectief en een andere tijdsbesteding. Deze ingrijpende levensgebeurtenis hanteerbaar maken kost tijd. Regelmatig wordt in de verhalen de retorische vraag gesteld of het re-integreren niet stapje voor stapje kan. Zo vertelt meneer Smits: *‘Ik denk dat zoiets [re-integreren] moet in stappen en met een beetje begeleiding. Maar dat ging zo niet. De arbeidsdeskundige zei meteen toen ik binnen kwam: ‘Nou, u weet het al hè?’ ‘Wat weet ik al?’ ‘U kunt weer aan het werk.’ Dat was het enige dat me gezegd werd.’ [gesprek 1]* Meneer Smits laat hiermee zien dat de uitslag van de herbeoordeling bij hem koud op het dak viel. Het riep bij hem in eerste instantie dan ook weerstand op. Ook bij andere vertellers die vanuit hun centrale positie een hanteerbaar verhaal vertellen zijn het vaak niet met de herbeoordeling eens. Vervolgens maken zij de keuze om met re-integratie aan de slag te gaan. Zoals we reeds in hoofdstuk 5 zagen, geven zij vorm aan re-integratie door terug te grijpen op hun centrale rol(len).

Moeilijke omstandigheden in de persoonlijke sfeer kunnen er voor zorgen dat er tijdelijk een stapje teruggedaan moet worden. Er is tijd nodig om weer grip op de gebeurtenissen te krijgen. Zo heeft mevrouw van Leeuwen vanwege relationele problemen er voor gekozen om haar re-integratietraject bewust op een lager pitje te zetten: *‘Maar het hele traject ernaast, dat re-integratietraject moet ik echt stil leggen. Dus ik heb met UWV contact gehad en daar waren ze gelukkig wel heel begripvol. Zo van nou je hebt een cursus gedaan, je hebt al je best gedaan en het is zonde om nu de boel overboord te zetten of om het af te breken. [...] Maar ze reageerden gewoon heel eh ja begripvol. Dus eh is het in eerste instantie nu voor drie maanden stil gelegd, zou ik in juli moeten beginnen, maar ik heb gelijk al gevraagd, van als ik dan nog niet lukt? Nou dan belt u gewoon weer, dan zien we wel verder. Dus dat vond ik een hele fijne reactie gelukkig.’ [gesprek 3]* Ze maakt met haar verhaal duidelijk dat ze er niet vanuit gaat dat de onderbreking haar re-integratieplannen in de war zal schoppen. Hiermee spreekt ze de verwachting uit dat ze de moeilijke situatie waar ze nu in zit weer hanteerbaar kan maken: *‘Ja het is voor mijzelf heel duidelijk ondanks de twijfelende angst die ik af en toe gewoon heb van wanhopige van het zal wel nooit lukken, heb ik aan de andere kant van ‘Clara, toen jij beter in je vel zat en gewoon je doel voor ogen had, genoot je ervan’. En als je nu dat boek pakt of weet ik veel wat, en dan ben ik weer iets aan het lezen en dan denk ik van dit gaat erover, eh dan zit ik toch weer, zie je wel, het is leuk, ik vind het nog steeds leuk. En dan moet ik het niet door een ander uit mijn vingers laten slaan, dan eh moet ik maar kijken hoe het straks gaat, maar ik ga wel verder.’ [gesprek 3]* Zoals

deze citaten illustreren, kunnen ook vertellers die zich centraal positioneren tijdens het re-integratietraject in beslag genomen worden door ingrijpende levensgebeurtenissen. Maar door even een stapje terug te doen, kan er weer een nieuwe balans ontstaan. De vertellers kunnen deze nieuwe balans vormgeven door voort te bouwen op eerdere leerervaringen.

6.4.3. Voor figuranten zijn herbeoordeling en re-integratie vooral ballast

Vertellers die vanuit hun marginale positionering een verhaal vertellen waarin gebeurtenissen als ballast worden neergezet, geven aan dat re-integratie niet goed in hun leven in te passen valt. Het is als het ware de zoveelste ingrijpende levensgebeurtenis die hen overkomt. De reacties van vertellers die een repeterend verhaal verwoorden en vertellers die een drempelverhaal vertellen, verschillen echter. De vertellers van repeterende verhalen nemen een afwijzende houding aan ten aanzien van de herbeoordeling en de daarop volgende re-integratie. Zij verwoorden op verschillende manieren dezelfde reactie: *'Zij van de re-integratie kunnen wel willen dat ik aan het re-integreren ga, maar daar heb ik niets mee te maken.'* Meneer Gümüs geeft uiting aan deze afwijzende houding door een juridische strijd aan te gaan en in zijn verhaal re-integratie één groot theater te noemen. Er zijn ook vertellers die hun afwijzing subtieler vormgeven door de verantwoordelijkheid voor het verloop van het traject bij haar re-integratiebureau neer te leggen. Een illustratie hierbij is het verhaal van mevrouw van de Kolk. Zij geeft aan dat ze het niet eens is met de uitslag van de herbeoordeling. Ze vertelt dat ze dat vooral over zich heen laat komen: *'Ik vond het [de herbeoordeling] niet eerlijk gaan, voor mijn gevoel. Kijk en nou, toen moest ik dan op een gegeven moment naar die arbeidsdeskundige. [...] Nou en uh, ja god, ik heb het toen eigenlijk allemaal maar over me heen laten komen.'* [gesprek 1] Deze vertellers hebben vaak niet duidelijk voor ogen wat hun eigen rol in re-integratie zou kunnen zijn en welke begeleiding ze nodig hebben. Ze verwoorden geen organiserende rol om hun re-integratie vorm te geven. De arbeidsdeskundige of de re-integratiebegeleider kan hierin dan een ondersteunde rol vervullen. Echter, vanuit het perspectief van deze vertellers wordt er door deze re-integratieprofessionals vaak geen, of ontoereikend, advies gegeven. Mevrouw Stegers drukt dit als volgt uit: *'Het UWV helpt je ook niet. Dan heb ik iets van, ja jongens, het UWV is een puinhoop. Als het bij hun een puinhoop is wil je dan zelf verwachten dat de mensen waarvoor je werkt het fatsoenlijk kunnen doen? Niet toch? Ik kan toch niet re-integreren fatsoenlijk als ik niet weet wie en wat? Hun zeggen gewoon van je krijgt een lijstje met allemaal re-integratiebureaus, mag je uit kiezen. Uit dat lijstje had ik gewoon iets van, oké, ik pak maar een paar. Als ik vraag van hoe moet ik dat doen? 'Ja, u kan er gewoon een paar kiezen waar u van zegt van die naam vind ik leuk en dan gaan we dan eens naar kijken.'* [stilte] [gesprek 1] Haar boodschap maakt duidelijk dat ze hele andere verwachtingen had van de arbeidsdeskundige dan dat deze in haar ogen waar maakte. Ze ziet het als de verantwoordelijkheid van de arbeidsdeskundige om een goed re-integratiebedrijf uit te kiezen. De niet waargemaakte verwachtingen bemoeilijken voor haar de samenwerking met de arbeidsdeskundige.

Vertellers die zowel centrale en marginale rollen in hun verhaal verwoorden, nemen ook in hun keuzeprocessen zowel organiserende als figuranten rollen aan. Een voorbeeld van een dergelijke verteller is meneer Pietersen. In onderstaand citaat wordt zijn keuzeprocessen verwoord: *'Ik kreeg ook een herkeuring in die tijd. Dat viel ongeveer in dezelfde tijd. En uh, nou de uitkering bleef hetzelfde. Ik bleef 15 tot 25 procent afgekeurd. Dus uh, ja, toen via een re-integratiebureau aan de slag gegaan. En ook zelf gesolliciteerd. Ik heb de re-integratiebureau zelf uitgezocht. Via de IRO-traject.'* Op de vraag waar hij op heeft gelet bij het uitzoeken van een re-integratiebureau, zegt hij: *'Ja... het gevoel dat ik erbij had. Of ze d'r genoeg aandacht aan besteden. En of het, uh, re-integratiebureau lang genoeg bestond. Dat ze ervaring hadden. En, vooral deze bureau, dat viel mij op, dat ze veel ervaring hadden met*

mensen die, uh, moeilijk te plaatsen waren [hoest]. Dat waren mensen van de sociale dienst, en uh, ja, die konden ze ook plaatsen, dus, ja dan denk ik, dan kunnen ze bij mij ook. Dus ja, daar heb ik voor gekozen.’ [gesprek 1] In de bovenstaande overweging geeft meneer Pietersen zichzelf een centrale rol met betrekking tot het kiezen van een geschikt re-integratiebureau. Deze organiserende rol laat hij los als hij vervolgens over de uitvoering van het traject praat: *‘als ze mensen van de sociale dienst kunnen plaatsen, dan kunnen ze dat bij mij ook.’*

De vertellers die een drempelverhaal vertellen, waarin zij aangeven zich te willen ontwikkelen en te willen breken met ingrijpende levensgebeurtenissen, verwoorden een andere reactie dan bovenstaande ‘repeterende’ vertellers. Ook bij hen kan de herbeoordeling in eerste instantie weerstand oproepen, maar zij leggen in hun verhaal vooral de nadruk op het innerlijk ontwikkelingsproces dat dit bij hen losmaakt. Dit laat het verhaal van mevrouw Bakker zien. Zij was volledig arbeidsongeschikt. Ze verwoordt de herbeoordeling, waarin ze is goedgekeurd, als een bedreiging. *‘Toen ben ik in februari, ben ik zeg maar, goedgekeurd. Grotendeels. Ik heb wel een iets restpercentage geloof ik.’* Op de vraag hoe dit voor haar was, antwoordt ze: *‘Heel bedreigend. Ronduit bedreigend, omdat ik niks heb om op terug te vallen en niet goed genoeg voel wat ik zelf nodig heb, waardoor ik, of ja, dat ben ik aan het leren. Ja, dat is gewoon ronduit bedreigend. Dat ervaar ik nog zo.’ [gesprek 1]* Haar reactie was om na deze uitslag meteen met een re-integratietraject te beginnen en een baan te zoeken. Deze baan heeft ze vier maanden ‘volgehouden’. Op het moment van het eerste levensverhalengesprek zit ze twee weken ziek thuis. Ze vertelt dat ze vooral vanuit een paniecreactie met die baan gestart is. Ze is aan het worstelen hoe ze zich tot haar WAO-verleden moet verhouden: *‘Ja, ik heb nooit geprobeerd om niet te werken. Ik heb altijd me schuldig gevoeld, iedere dag dat ik WAO had en dat heb ik inmiddels heel wat jaartjes, heb ik me iedere dag schuldig gevoeld, zo van ik moet het toch zelf kunnen. Daar heel hard aan gewerkt. Ik denk waarschijnlijk ook te hard of zo.’ [gesprek 1]*

Als alleenstaande moeder van een complex gezin, geeft ze aan dat ze in een moeilijke positie zit. Haar gezin kost haar veel energie. Ze heeft geprobeerd om binnen deze situatie een evenwichtige manier van leven te vinden. Ze vertelt dat de herbeoordeling dit fragiele evenwicht overhoop gegooid heeft: *‘Dus ja, ik heb de WAO ook gebruikt om gewoon, ja, te overleven. Ik wist niet, ik kon zelf niet, mijn kinderen konden niet. Het was gewoon een grote ellende en een grote warboel. Dus nou ja, eerst maar eens geprobeerd om weer te leven. [...] Dus op het moment dat ik zelf mijn zweep neerlegde, van nou ga ik niet meer achter mezelf aan, want daar moet ik echt mee stoppen. Mezelf zo opjagen. Zei de WAO, ‘mevrouw, u wordt goedgekeurd’. [...] Zo krom, zo krom, dus ik heb bezwaar aangetekend, ik heb een herkeuring gehad.’ [gesprek 1]* Ze tekende bezwaar aan tegen de goedkeuring en werd herkeurd. Na wikken en wegen is ze ook tegen de uitslag van deze herkeuring in beroep gegaan. Haar verhaal blijft een zoektocht naar een goede balans: wat betreft haar gezinssituatie, haar eigen psychosociale ontwikkeling en toetreding tot de arbeidsmarkt. Ze geeft aan zich in deze periode van haar leven vooral op haar eigen ontwikkeling en genezing te focussen. Arbeidsre-integratie is op dit moment te veel.

Vertellers die ingrijpende levensgebeurtenissen als ballast neerzetten, worden vaak door verschillende levensproblemen in beslag genomen, zoals een moeilijke thuissituatie of gezondheidsproblemen. Doordat ingrijpende levensgebeurtenissen niet in een hanteerbaar perspectief geplaatst zijn, is er op dat moment (nog) geen ruimte voor re-integratie. Zo krijgt in het verhaal van mevrouw Bakker re-integratie een betekenis los van arbeidsparticipatie. Het gaat haar er voornamelijk om te leren een gezond leven te leiden, binnen haar grenzen. Haar focus ligt dan ook niet meer op het zo snel mogelijk vinden van betaald werk. Vertellers van deze verhalen hebben geen ‘rest van hun leven’ van waaruit ze zich met arbeidsre-integratie kunnen gaan bezig houden, zoals het geval is bij bijvoorbeeld mevrouw de Kleijn. Deze

vertellers worden door een heel scala aan problemen en gebeurtenissen in beslag genomen. Mevrouw Bakker is bijvoorbeeld aan het worstelen om haar leven op een rijtje te krijgen. Er kan nog niet aan een nieuw hoofdstuk begonnen worden voordat ze haar verleden en heden in balans gebracht heeft.

6.5 Conclusie

Vertellers die zich centraal in hun verhaal positioneren verhouden zich op een andere manier tot ingrijpende levensgebeurtenissen dan vertellers die zich marginaal positioneren. Meer centraal gepositioneerde vertellers maken ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar door hun eigen organiserende rol(len) als uitgangspunt te nemen en niet de gebeurtenis zelf. Zij laten een leerproces zien waarin zij afstand nemen van deze gebeurtenissen en ze in een nieuw perspectief plaatsen. Soms doen ze dat door de gebeurtenis op te ruimen. In deze opgeruimde verhalen komt de levensgebeurtenis nauwelijks meer voor, omdat, zo geven deze vertellers aan, ze hem verwerkt hebben en achter zich gelaten. Andere organisators vertellen mijlpaalverhalen. In deze verhalen zijn de levensgebeurtenissen levensgroot aanwezig, maar ontdaan van hun negatieve lading, omdat de vertellers de nadruk leggen op hoe ze de gebeurtenis overwonnen hebben. In beide gevallen hebben organisators vaak ook het arbeidsongeschikt worden en de herbeoordeling hanteerbaar gemaakt en geven zij aan vanuit deze situatie de ruimte te hebben om zich op re-integratie te richten. In een aantal gevallen echter zijn ze daar nog niet aan toegekomen, omdat het hanteerbaar maken tijd kost. Wel spreekt uit de verhalen het vertrouwen dat ze daar in de toekomst aan toe zullen komen. Deze vertellers geven namelijk aan nog onvoldoende afstand te hebben kunnen nemen en dat zij *op dit moment* nog door de gebeurtenissen in beslag worden genomen.

Veel figuranten daarentegen, vertellen verhalen waarin zij minder grip op ingrijpende levensgebeurtenissen lijken te hebben. Ze geven aan dat ze door deze gebeurtenissen in beslag worden genomen. Ze nemen geen afstand van deze gebeurtenissen, waardoor deze hun verhaal blijven overschaduwden. Ze dragen hen als ballast met zich mee. Met name de vertellers van repeterende verhalen geven daardoor aan geen ruimte te hebben voor re-integratie. Ze verwoorden in hun verhaal geen leerproces om zich anders tot deze gebeurtenissen te verhouden. Hun verhaal zit hierdoor (tijdelijk) vast. Maar omdat hun verhaal ook door eerdere ingrijpende gebeurtenissen overschaduwd wordt, spreekt er weinig vertrouwen uit, dat er ten aanzien van re-integratie in de toekomst wel ruimte zal komen.

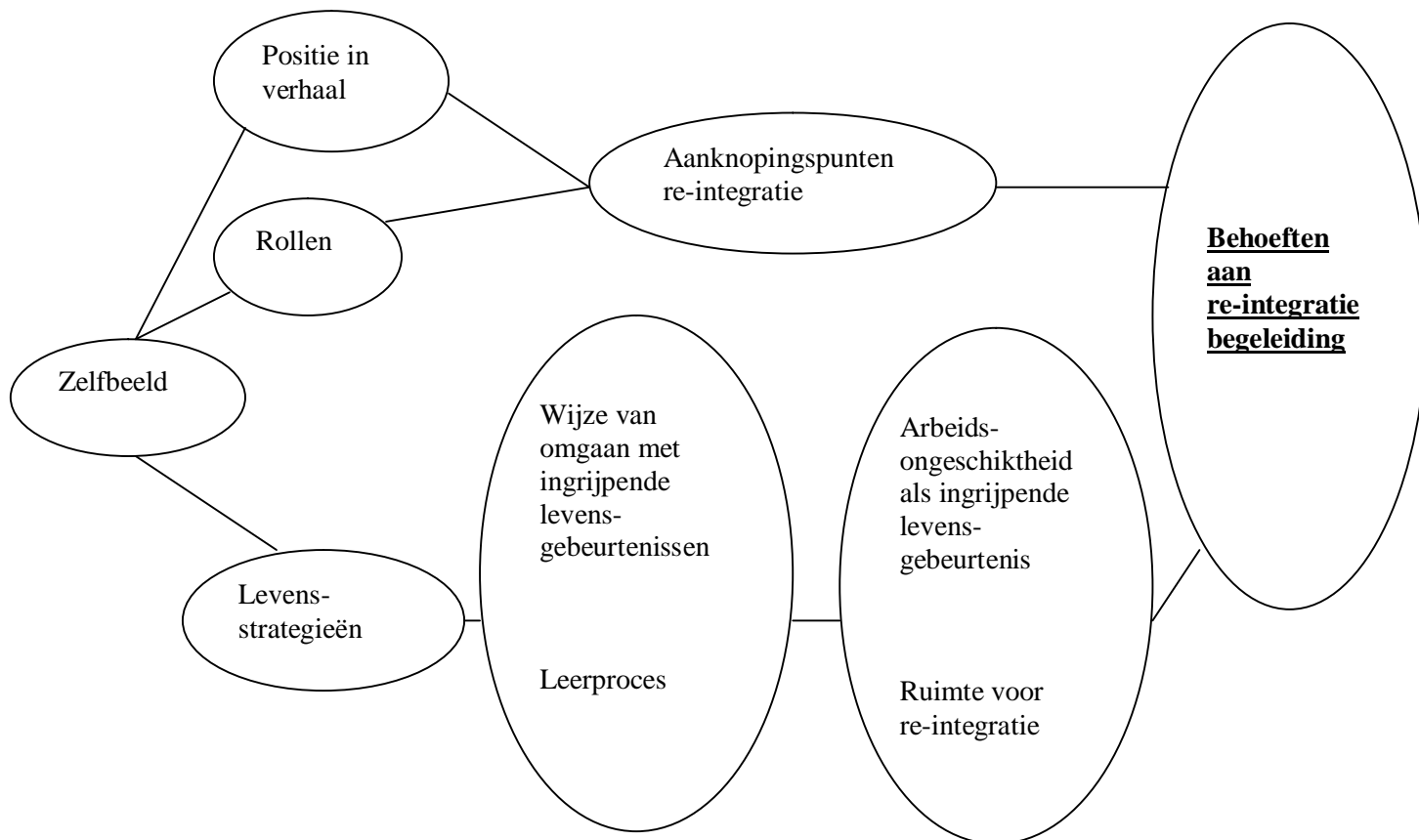
Dat ligt anders bij de vertellers van drempelverhalen. Deze vertellers geven in hun verhaal aan dat ze nieuwe manieren zoeken om zich tot ingrijpende levensgebeurtenissen te verhouden. In deze verhalen laten zij een gefragmenteerd leerproces zien met betrekking tot hun houding ten aanzien van ingrijpende levensgebeurtenissen. Bij het vormgeven van dit leerproces lijken ze echter niet voort te bouwen op eerdere leerervaringen. De nieuwe manier waarop zij zich verhouden tot ingrijpende gebeurtenissen lijkt dan ook meer een voornemen dan dat het ook echt georganiseerd wordt. Deze vertellers van drempelverhalen zijn vaak degenen die in het vorige hoofdstuk aangeduid werden als zoekers; mensen die re-integratie gebruiken om een centraler zelfbeeld te ontwikkelen. De toekomst zal bij deze vertellers moeten uitwijzen of ze er in slagen gebeurtenissen hanteerbaar te maken en een meer organiserend zelfbeeld te ontwikkelen om daarmee een nieuw hoofdstuk aan hun leven te kunnen toevoegen.

Figuranten die onthechte verhalen vertellen laten in hun verhaal geen leerproces zien. Ingrijpende levensgebeurtenissen lijken hen niet echt te raken of buiten hen te staan. Op deze wijze vertellen zij ook over arbeidsongeschiktheid en re-integratie. Zoals we in het volgende hoofdstuk zullen zien, kan het ontbreken van een leerproces arbeidsre-integratie bemoeilijken.

7. Re-integratiebehoeften vanuit cliëntperspectief

De wijze waarop respondenten over hun leven praten en het zelfbeeld dat ze daarmee neerzetten zijn belangrijke uitgangspunten om hun re-integratiehouding beter te begrijpen. Op grond van de manier waarop de vertellers zichzelf in hun verhaal positioneren, de plaats die ze aan ingrijpende levensgebeurtenissen geven en het leerproces dat zij verwoorden, kunnen verschillende behoeften aan re-integratiebegeleiding onderscheiden worden (zie figuur 7.1). In dit hoofdstuk worden deze behoeften verder uitgewerkt. Zoals in de tekst duidelijk zal worden is er geen één-op-één relatie tussen zelfbeeld en re-integratiebehoefte en kunnen behoeften gedurende het traject veranderen. In de eerste paragraaf bespreken we de behoeften van respondenten die zichzelf centraal positioneren in hun verhaal. Zoals we eerder hebben besproken identificeren deze vertellers zich vaak met centrale rollen en leggen ze in hun verhaal de nadruk op hoe ze hun leven organiseren. Ingrijpende levensgebeurtenissen maken ze op verschillende manieren hanteerbaar en zo stellen ze zich ook op tijdens de re-integratie. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op hoe zij behoeften ten aanzien van re-integratiebegeleiding definiëren. In de tweede paragraaf bespreken we de re-integratiebehoeften van de zogenoemde 'zoekers', vertellers die zichzelf een marginale rol toedichten in hun levensverhaal, maar tegelijkertijd verwoorden dat ze re-integratie zien als een mogelijkheid om een centraler en positiever zelfbeeld te ontwikkelen. Deze vertellers van zogenaamde drempelverhalen zijn, zo hebben we gezien, bezig los te komen van de ballast van ingrijpende gebeurtenissen uit het verleden. In dit hoofdstuk bespreken we hoe dit verband houdt met de wijze waarop ze re-integratiebehoeften formuleren. In de derde paragraaf bespreken we re-integratiebehoeften van figuranten die repeterende en onthechte verhalen vertellen. Zoals we hebben gezien resoneert het gebrek aan organiserende rollen en levensstrategieën om ingrijpende gebeurtenissen hanteerbaar te maken in de wijze waarop ze vertellen over re-integratie. Re-integratie wordt door hen verwoord als iets dat hen overkomt en dat ze geen richting kunnen geven. In dit hoofdstuk bespreken we hoe dit samenhangt met de wijze waarop ze re-integratiebehoeften formuleren. Voor alle typologieën geldt dat het ideaaltypen zijn. In de praktijk herkennen we in sommige verhalen aspecten van meerdere typologieën. Bovendien laten vertellers vaak een ontwikkeling zien met betrekking tot hoe ze zich ten opzichte van de ideaaltypen verhouden. Voor alle paragrafen geldt dat we re-integratiebehoeften afgeleid hebben uit zowel positieve als negatieve ervaringen die respondenten vertelden. In de zijlijn van dit hoofdstuk bespreken we dan ook situaties waarin er een 'misfit' bestaat tussen behoeften en datgene wat geboden werd en duiden we tentatief wat voor consequenties dat kan hebben.

Figuur 7.1: Schematische weergave van de begrippen uit het levensverhalenonderzoek



7.1 Organisators bezig met re-integreren

Zoals we in de vorige hoofdstukken hebben gezien, geven vertellers met een centraal zelfbeeld zichzelf een organiserende positie in hun verhaal. Ze leggen de nadruk op hun eigen handelen, maken ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar en geven aan grip op hun leven te hebben. Voorgenoemde aspecten spelen een belangrijke rol met betrekking tot de manier waarop zij hun re-integratiebehoeften weergeven. Dat er een centraal zelfbeeld verwoord wordt, hoeft echter niet te betekenen dat de verteller zijn of haar leven direct en volledig rondom arbeidsre-integratie organiseert. De vertellers zijn het bijvoorbeeld niet altijd eens met de beslissing dat ze (meer) moeten gaan werken. Een aantal van hen tekent bezwaar aan tegen de herbeoordeling. Echter, in de levensverhalengesprekken laten deze vertellers zien, dat zij zich uiteindelijk wel op arbeidsre-integratie richten.

De keuze om bezig te gaan met arbeidsre-integratie wordt door deze vertellers vaak verwoord als het resultaat van een persoonlijke afweging. Ook hier positioneren ze zichzelf dus als organisator. De vertellers die over dit keuzeproces praten, grijpen dikwijls terug op organiserende rollen uit hun verleden. Voortbouwend op bijvoorbeeld hun eerdere werkervaring, uiten zij de verwachting dat zij in de nabije toekomst weer aan het werk zullen zijn. Zoals in hoofdstuk 6 naar voren kwam, geven ze in deze afweging arbeidsre-integratie een plek tussen eerdere keuzes die ze gemaakt hebben. Vanuit deze basis geven ze aan welke behoeften zij hebben met betrekking tot begeleiding bij het vinden (of uitbreiden) van werk en formuleren ze een duidelijke vraag naar re-integratieondersteuning. Vertellers met een centraal zelfbeeld verwoorden grofweg twee soorten behoeften aan re-integratiebegeleiding. Een deel van de vertellers relateert re-integratiebegeleiding aan praktische werkgerelateerde ondersteuning. Zij zien het re-integratietraject vaak als het resultaat van een eerder leerproces.

Deze vertellers uiten de behoefte aan een werkbemiddelaar. Het andere deel van de vertellers geeft aan ondersteuning te willen in het verder vormgeven van hun re-integratieplannen. Voor hen maakt re-integratie deel uit van een (eerder gestart) leerproces. Deze vertellers laten zien behoefte te hebben aan een klankbord. Wat deze vertellers met elkaar delen is dat ze met een concrete vraag het re-integratietraject instappen en dat ze zichzelf een organiserende rol in dit traject geven.

7.1.1. Behoefte aan een werkbemiddelaar

Centraal gepositioneerde vertellers met sterk uitgekristalliseerde ideeën over het soort werk waarin ze wilden re-integreren, gaven aan dat ze op zoek waren naar een re-integratiebureau dat hun kon helpen met het uitvoeren van deze plannen. Dus niet veel gepraat, maar actie. Mevrouw de Wit verwoordt dit als volgt: *‘[Dit re-integratiebureau] was zoiets van, we zaten aan tafel en je had eigenlijk zelf een soort sollicitatiegesprek. Dat is erg leuk. En zij vertelde dat ze dus echt daadkracht wilde. Dat ze verlangde van mensen van je moet ervoor gaan. Ik zeg nou, dat past perfect bij mij. En jullie vragen aan mij of ik met jullie wil werken, aan de andere kant is het zo, willen jullie met mij werken? Want dan wil ik ook van jullie kant het ja horen. Enne ze zijn gewoon slagvaardig, ze trokken meteen een visitekaartje uit de map, gingen bellen, van meteen informeren hoe zit het in die grafische industrie, enzovoort, enzovoort. Ik denk van ja, dat soort mensen moet ik hebben.’* [gesprek 1] Zoals voorgaand citaat illustreert, stappen deze vertellers vanuit een werkgerichte rol hun re-integratietraject in. Zij geven aan behoefte te hebben aan een re-integratiebedrijf dat bij deze rol aansluit en deze niet verder ter discussie stelt. Hun ideeën met betrekking tot de wijze waarop zij willen re-integreren, hebben zij al voor de start van het traject vormgegeven. Zij zien re-integratie als een resultaat van een eerder afgerond (leer)proces. In hun verhalen verwoorden deze vertellers wat dat betreft verschillende situaties waar vanuit ze aan het re-integratietraject begonnen. Een deel van de vertellers laat in hun verhalen zien dat ze tijdens hun WAO-periode hun leven in sociaal en emotioneel opzicht op een rijtje hebben gekregen. Dit zien we bijvoorbeeld terug bij mevrouw de Wit en mevrouw Goossens. Zij verwoorden allebei dat ze tijdens hun WAO-periode door een diep dal zijn gegaan, maar daar sterker uit zijn gekomen. Ze geven aan dat ze zich vanuit deze nieuwe balans op arbeidsre-integratie willen richten en vinden het niet meer nodig om ook andere levensdomeinen bij re-integratie te betrekken. Andere vertellers die aangeven op zoek te zijn naar een werkbemiddelaar, verwoorden een minder sterk leerproces. Hun keuze om re-integratie praktisch en werkgericht te houden, hangt samen met hun werkgerichte rol. Zij laten in hun verhaal zien dat zij een groot deel van hun leven hebben georganiseerd rondom deze werkrol. Het vormt een belangrijke pijler van hun bestaan en is hun ogen daarom ook het enige uitgangspunt waar vanuit zij re-integratie gestalte kunnen geven. Dit zien we bijvoorbeeld terug in het verhaal van meneer de Boer. Hij identificeert zich sterk met zijn rol als medewerker in de bouw. Vanuit dit centrale zelfbeeld geeft hij een actieve lading aan zijn verhaal, door de dingen te noemen die hij gedaan heeft om weer aan het werk te komen. Ook zijn re-integratietraject bouwt hij rondom deze rol. Hij heeft specifiek gekozen voor een re-integratiebedrijf dat met de bouw te maken heeft. Hij regelt met dit bureau dat hij de gewenste opleiding kan volgen en geeft aan verder weinig ondersteuning nodig te hebben. Sterker, met betrekking tot het vinden van werk wijst hij de ondersteuning vanuit het re-integratietraject af. Als tijdens het tweede levensverhalengesprek aan meneer de Boer gevraagd wordt hoe het met hem gaat, antwoordt hij: *‘Ja het gaat heel goed. Eh, ja de opleiding zit er bijna op dus eind deze maand, dan ben ik klaar. En eh, ja in de tussentijd is eigenlijk niet zo heel veel gebeurd. Ja ik heb op school gezeten en eh maar het gaat verder wel helemaal prima. En nou bezig met eh sinds een week of vier, met werk, om aan werk te komen, maar in principe gaat dat heel goed.’* Op de vraag op wat voor manier hij bezig is met het zoeken naar werk, reageert hij: *‘Nou ja ik heb een eh ja ik zat even op school,*

en de school moet eigenlijk voor werk regelen. Maar ik heb liever niet dat school dat regelt. Dus eh ik heb het zelf gedaan. En eh ja ik heb gewoon mijn CV op monsterboard.nl¹⁴ gezet en eh dat gaat wel goed. Vooral voor wat wij doen, dat [soort werk] daar is gewoon veel vraag naar, dus dat is wel goed werk in te vinden, ja. Hij geeft aan dat hij liever niet heeft dat zijn school een werkplek voor hem regelt: *'Eh door ervaringen van jongens die via de school gewerkt hebben, wat eh wat wij dan horen van die jongens dat dat niet allemaal vlekkeloos en goed verloopt. Dan eh ja, heb ik het liever dat ik het zelf in de hand hou, en niet dat zij het regelen maar dat ik het zelf regel. En dan weer het contact, kan ik zelf uitzoeken. En eh ja ik zit op school om te leren en dat vind ik prima maar eh ja dat [werk] regel ik zelf wel, en dat gaat goed.'* Meneer de Boer geeft aan het zoeken naar werk liever in eigen hand te houden. Hij vertelt dat zijn praktische, 'succesvolle' levensverhaal zich makkelijk laat vertellen tijdens sollicitatiegesprekken: zijn verhaal komt logisch over en geeft, volgens meneer de Boer, geen aanleiding om hem te benadelen bij sollicitaties.

Mevrouw de Kleijn en mevrouw Goossens verwoorden een dubbele houding wat betreft hun verwachtingen ten aanzien van hun re-integratiebureaus. Enerzijds geven ze aan dat hun re-integratiebegeleiders voornamelijk belangrijk voor hen zijn geweest omdat ze voor hen een opleiding konden regelen. Het re-integratiebedrijf kon hen dus praktische ondersteuning bieden bij het uitvoeren van hun plannen. Mevrouw Goossens geeft aan dat dit voor haar snel geregeld was. Na twee gesprekken met haar begeleider begon ze aan de opleiding. Ze omschrijft de gesprekken die ze bij dit bureau gehad heeft als volgt: *'Ja gewoon, een oriënterend gesprek en toen kreeg ik een lijstje mee met opdrachten die opdrachten heb ik nog wel gedaan en ik denk dat zij van tevoren al gekeken heb, wat voor persoon ik ben. Dat tweede gesprek kwam ze al met dat idee [om de opleiding tot beveiliging te volgen]. En zo ben ik dus bij het ROC [regionaal opleidingscentrum] terecht gekomen. [gesprek 1]* Bij mevrouw de Kleijn ging het nog sneller. Ze klopte zelf al bij het re-integratiebedrijf aan met de wens om een specifieke opleiding te volgen: *'Nou, toen ben ik dus inderdaad gaan informeren omdat ik hoorde dat je zelf een re-integratiebureau [kon kiezen], en volgens mij, heb ik gevraagd aan die man, 'Hoe werken jullie met je re-integratietraject?' En volgens mij had hij toen zoiets gezegd, 'Je kunt bij ons van allerlei opleidingen gaan doen.' En toen heb ik gevraagd van, 'Zou je ook je vrachtwagenrijbewijs kunnen gaan halen dan?' In die koers hè, denk ik dat het ongeveer gegaan is. En toen zei hij, 'Ja.' Nou en toen had ik zoiets van, nou, als dat kan, hè. Ten eerste is dat al sowieso iets wat je wil. En ten tweede was het voor mij al, ja, maar dan hoeft ik in ieder geval niet twee dagen bij iemand die mongolen in zo'n leslokaal te gaan zitten waar ik helemaal gestoord van word.'* [gesprek 1] In voorafgaande citaten komt naar voren dat het re-integratiebedrijf voldeed aan hun behoefte aan praktische, werkgerichte ondersteuning. Anderzijds zijn ze kritisch op hun begeleiding, omdat ze vinden dat het re-integratiebureau weinig tijd en energie in hun traject heeft gestoken. Zo vertelt mevrouw de Kleijn: *'Ik bedoel, dus eigenlijk mis ik ook helemaal niks in de re-integreren. Ik moet wel zeggen, als je dan bedenkt wat dit re-integratiebureau hè beurt, van het gedeelte wat hun dan voor mij doen. Ik ben al drie keer geweest en alleen maar om een tussentijdse rapportage door te geven. Want dan denk ik van 'ja hallo', ik bedoel ze kunnen ook van uit het UWV zelf zeggen hè: 'hier heb je de opleiding.' De hele re-integratiebureau denk ik van ja, in principe hebben ze nog geen fluit gedaan. Ik bedoel, ik snap voor hun dat ze de centen ook nodig hebben, maar die krijgen betaald voor iets wat eigenlijk drie keer niks voorstelt. Maar het is niet dat ik vind dat ze me niet goed helpen, hè. Want ik zoek ook helemaal niet meer begeleiding.'* [gesprek 2]

Organisators, die een werkbemiddelaar als coach hebben gehad, geven in een aantal gevallen aan dat door het sterke werkgerichte karakter van de begeleiding andere zaken die

¹⁴ Website waarop werknemers zich kunnen presenteren aan werkgevers.

een rol spelen bij re-integratie over het hoofd kunnen worden gezien. Dit is bijvoorbeeld het geval in het verhaal van mevrouw Simons. Ze wil als zelfstandige aan de slag en vertelt dat ze het re-integratiebedrijf voornamelijk voor advies vraagt bij het uitvoeren van haar plannen. Als ze in de levensverhalengesprekken terugkijkt op haar re-integratietraject, geeft ze aan dat ze zich misschien te zakelijk heeft opgesteld. Ze vertelt dat andere aspecten die ook voor haar van belang waren te weinig aan bod kwamen, zoals de balans tussen werk en privé en de eenzaamheid van een zelfstandige zonder personeel. Zoals we in de volgende subparagraaf zullen zien, wijst dit erop dat ze ook behoefte had aan een re-integratiebegeleider die meer als klankbord fungeert.

Organisators die de behoefte aan een werkbemiddelaar verwoorden, vertellen dat niet altijd aan deze behoefte wordt voldaan. Zo kunnen er problemen zijn ten aanzien van de afstemming van de rolverdeling tussen re-integratiebegeleider en cliënt. Mevrouw Gerritsen laat in haar verhaal zien, dat het haar moeite kostte om met haar begeleider afstemming te vinden wat betreft die rolverdeling. Zij was op zoek naar een werkbemiddelaar die haar re-integratievraag als uitgangspunt nam, maar in haar ogen ging de re-integratiebegeleider hieraan voorbij: *'Ja ze [re-integratiebegeleider] is niet slecht hoor, je moet alleen wel effe duidelijk maken wat de bedoeling is, want anders gaan hun bepalen wat er gebeurt en dat uh, wil ik niet, dat wil ik graag zelf in de handen houden. [...] Ja, in het begin botste dat, want ze zei ook: moeten we wel verder gaan? Ik zeg: ik zou niet weten waarom niet, als jij maar weet hoe ik erover denk en ik weet hoe jij erover denkt, dan kunnen we prima samenwerken. Ik zeg er alleen bij dat ik niet alle werk doe wat jullie mij opdragen, dat doe ik dus niet. Ik doe mijn best, ik geef aan wat ik wil, dat moet wel leuk zijn, ik mot het werk doen. Toch?'* [gesprek 1] Later in haar traject heeft ze de ruimte gevonden om op haar eigen manier richting te geven aan haar re-integratietraject. Maar vervolgens liet het re-integratiebedrijf het volgens haar helemaal afweten. Toen ze uitgenodigd werd voor een sollicitatiegesprek en hier ondersteuning bij vroeg van het re-integratiebureau gaven zij niet thuis: *'Nou ik kreeg bericht dat ik eh op een gesprek kon komen. Toen heb ik haar [re-integratiebegeleider] gebeld. Ik zeg 'nou we hebben beet', of ik zeg, 'ik heb beet'. 'Oh wat fijn dit, en wat fijn dat.' Ik zeg 'maar ik zou het wel fijn vinden als je me even een beetje wegwijs maakt.' Nou toen zei ze dat [ik tot nu toe al mijn zaakjes zelf had geregeld en dat ik dit dus ook wel alleen af kon] en vanaf dat moment eh heb ik ook gezegd, nou dan hoef je me ook niet meer te helpen, dan regel ik het zelf wel. Dus. Maar zo heb ik het gedaan.'* [gesprek 2] Uiteindelijk krijgt ze de baan, maar ze heeft het gevoel dat ze dit helemaal alleen heeft moeten regelen.

Mevrouw Gerritsen benadrukt dat ze zonder de begeleiding van het re-integratiebureau een baan gevonden heeft. Andere respondenten geven echter aan dat zij zichzelf te ver van de arbeidsmarkt af voelen staan om zonder bemiddelaar weer betaald werk te kunnen vinden. Wanneer het re-integratiebureau naar hun idee niet in staat is de verbinding met de praktijk te maken, wordt arbeidsre-integratie in hun ogen problematisch. Een voorbeeld hierbij is meneer Koopmans. Hij wil in de fotografie aan de slag, maar hij geeft aan dat het erg moeilijk is om in die wereld een voet aan de grond te krijgen. Hij hoopte dat het re-integratiebureau hem daarmee zou kunnen helpen. Maar dat valt hem tegen: *'Nou hetgene, hetgene wat ik kan, wat ik wil eigenlijk, daar hebben ze niks voor, dus ja dan houdt het op. [Wat] ik wil, in ieder geval daar komen ze niet mee.'* [gesprek 2] Meneer Koopmans heeft een sterke werkgerichte rol. Volgens hem kan het re-integratiebedrijf daar niet mee uit te voeten en sluiten ze niet bij deze rol aan.

Als we de voorbeelden van meneer de Boer en meneer Koopmans met elkaar vergelijken, zien we dat op grond van dezelfde soort behoefte een ander soort re-integratieaanbod wenselijk kan zijn, doordat de mate waarin iemand zichzelf een centrale rol toebedeeld kan verschillen. Beiden willen ondersteuning bij het uitvoeren van hun re-integratieplannen. Meneer de Boer geeft aan dat hij daarin succesvol was. Hij vertelt dat hij

een opleiding heeft kunnen volgen en dat hij een baan in zijn vakgebied gevonden heeft. Hij laat in zijn verhaal zien dat hij zelf zijn re-integratie organiseert, en het re-integratiebureau in zijn plannen weet te betrekken. Bovendien, beklemtoont hij regelmatig, heeft hij gekozen voor een beroep waar veel werk in te vinden is. Meneer Koopmans verwoordt dat zijn re-integratietraject mislukt is. Ook hij stapt vanuit een sterk werkgerichte rol het re-integratietraject in, maar voelt zich niet gesteund door zijn re-integratiebegeleiders. In relatie tot zijn traject geeft hij zichzelf geen organiserende rol. Hij bekritiseert het re-integratiebureau, maar geeft geen andere wending aan de situatie. Hij legt deze situatie uit door te benadrukken dat het re-integratietraject sterk groepsgericht is, en er geen specifieke aandacht is voor zijn re-integratieplannen. Hij geeft aan dat er vanuit het re-integratietraject niet wordt aangesloten bij zijn werkgerichte rol. Gedurende zijn verhaal blijft hij sterk aan zijn werkgerichte rol vasthouden en verwoordt geen alternatieve (werk)rollen. Hij laat met zijn verhaal zien dat er een afstand blijft bestaan tussen zijn eigen plannen en de aanpak van het re-integratiebureau. Sommige re-integratiebedrijven proberen wel een alternatieve rolontwikkeling bij hun cliënten te bewerkstelligen. Mevrouw Huibers, die overigens niet de behoefte aan een werkbemiddelaar verwoordt, geeft hiervan een voorbeeld: *'Kijk wat ze [haar re-integratiebegeleiders] wel hebben gezegd, en daar was ik het ook wel mee eens: 'Van eh zorg in ieder geval dat je een baan vindt, om je rekeningen en je huur te betalen. En hoeveel uur per dag dat is aan jou, maar dan heb je in ieder geval dat als basis en al is het maar een heel minimaal inkomen, maar dan heb je een basis waarop je zelf verder kunt gaan.'* En dat is inderdaad een manier van denken waarin ze me, dat moet ik ze nageven, daarin hebben ze me wel geholpen, want voorheen zag ik alles of niks. Dus oké die credits geef ik ze dan wel, dat hebben ze wel gedaan. Voorheen was ik echt heel erg anti het gewone werk zeg maar.' [gesprek 2]

Vertellers die de behoefte aan een werkbemiddelaar verwoorden, stappen vanuit een sterke werkgerichte rol het re-integratietraject in. Ze hebben zelf een duidelijk idee hoe ze hun re-integratie aan willen pakken. Ze formuleren de behoefte aan concrete ondersteuning bij het uitvoeren van deze plannen. Een deel van de cliënten geeft aan dat deze vorm van re-integratiebegeleiding voor hun succesvol was. De re-integratieplannen van deze vertellers sluiten zowel aan bij hun eigen mogelijkheden als bij de vraag op de arbeidsmarkt. Op het moment dat de werkgerichte rol van de cliënt niet aansluit op de vraag van de arbeidsmarkt, kan het belangrijk zijn om alternatieve werkrollen te ontwikkelen. Uit de verhalen komt naar voren dat dit om een flexibele houding van de cliënt en een persoonsgerichte benadering van de re-integratiebegeleider vraagt. Respondenten vertellen dat er niet altijd aan de behoefte aan een werkbemiddelaar wordt voldaan. Zo kan de re-integratiebegeleider volgens de cliënt moeite hebben met de rol van werkbemiddelaar en de regie sterker in eigen hand willen houden. Er is dan sprake van een conflict over de rolverdeling. Ook wanneer er in de ogen van de respondent wel aan de behoefte voldaan wordt, komen er uit de verhalen kritische kanttekeningen naar voren. Zo kan er door het sterke werkgerelateerde karakter voorbij gegaan worden aan aspecten uit andere levensdomeinen die ook van belang zijn bij re-integratie.

7.1.2 Behoefte aan een klankbord

Andere centraal gepositioneerde vertellers, zien hun re-integratietraject als een deel van hun leerproces. Ze hebben een idee hoe ze re-integratie richting willen geven, maar hebben nog geen duidelijke werkgerichte rol voor ogen. Zij geven aan dat ze deze werkgerichte rol vorm willen geven door middel van het re-integratietraject. Zij plaatsen re-integratie hiermee in een breder perspectief dan de vertellers die op zoek zijn naar een werkbemiddelaar. Binnen het re-integratietraject willen zij ook aandacht besteden aan de rest van hun leven. Ze geven echter aan dat ze grip op hun leven hebben en daar geen structurele veranderingen in aan willen

brengen. Ze zien hun re-integratiebegeleider vooral als iemand aan wie ze hun eigen ideeën kunnen toetsen en verder kunnen ontwikkelen. De re-integratiebegeleider krijgt hiermee de functie van een klankbord. Meneer van Heesch verwoordt dit als volgt: *‘En dat eigenlijk, en daarnaast nog, dat zei mijn re-integratiemeneer dan ook, [ik ben] de directeur van mijn eigen talent. Als ik een richting uit wil, dan eh ik mag mij zelf verkopen, alleen vanuit gelijkwaardigheid. Ja ik heb een hele goede trouwens he. Een hele goede man, ja, ja.’* Als gevraagd wordt waar de re-integratiebegeleiding uit bestaat, antwoordt hij: *‘Eigenlijk alleen maar uit gesprekken eens in de twee weken, en gevolgd, veel gekeken naar, ik ben de laatste tijd heel erg met mijn eigen ontwikkeling nog bezig geweest, en met mijn bedrijf afronden en alles. En hij heeft eigenlijk een beetje vanaf de zijkant zo van, ‘ach zou je niet meer dit doen, en niet meer dat doen.’ Ik heb een keer een talentenweekend gedaan, dus omdat ik echt veel dichterbij mijn missie wilde komen, en die heeft die gewoon betaald ook. En pas nu begint het echt concretere, nu zijn we door die sluis heen. En nu is het gewoon van: ‘Hee ik heb tien mensen TNO in mijn pakket, daar moet ik toch trainingen voor organiseren, kom er gezellig bij zitten.’’* [gesprek 2] De vertellers die de behoefte aan een klankbord verwoordden, geven aan dat ze het belangrijk vinden om een gelijkwaardige relatie met hun re-integratiebegeleider te hebben. Het traject bestaat voornamelijk uit gesprekken. Deze gesprekken zijn vaak gericht op reflectie. De re-integratiebegeleider stimuleert de cliënt om na te denken hoe ze hun werkgerichte rol vorm kunnen geven en hoe ze dit in kunnen passen in de rest van hun leven. De re-integratiebegeleider helpt hen om gedachten te ordenen, prioriteiten te stellen en hun horizon te verbreden. Zo vertelt mevrouw Klaassen: *‘Nou eh in eerste instantie in ieder geval [heeft het re-integratietraject me gebracht] dat je dus eh daadwerkelijk moet gaan nadenken over wat je wil gaan doen. En dat je dus echt ook stappen gaat ondernemen om weer te gaan werken. En ik denk als je dat re-integratietraject niet had gehad, dat je dan geneigd bent om een beetje door te blijven hobbelen zoals het nu is, zoals het was. [...] Plus tweede is natuurlijk dat je door zo’n eh dat je met zo’n re-integratiebureau naast je toch wat gesterkt voelt. Je weet dat je gewoon gesteund wordt, dat er gewoon gekeken wordt wat bij je past, wat de mogelijkheden zijn, dus dat het ook een, een stukje veiligheid geeft. Gesteund voelen door, he met eh met eh ja de richting die je in wil gaan slaan. Dat je in ieder geval niet alleen daarin staat. Dat vind ik wel eh, wel belangrijk. [...] En dan is het eigenlijk de rol van zo’n re-integratiebureau is meer een beetje van oh, een beetje coachend zo van ja god hoe gaat het met je, en eh kun je het allemaal behappen. En zijn er nog dingen die je, waar we je mee kunnen helpen. Maar ja uiteindelijk is dat niet zo gek veel dan natuurlijk wat ze echt kunnen doen.’* [gesprek 3] Mevrouw Klaassen laat zien dat ze zich door haar re-integratiebegeleider gesteund voelt. Het gaat hierbij niet om praktische ondersteuning, maar om morele ondersteuning. De vertellers laten zien dat ze hierbij een open houding aannemen: in hun verhalen reflecteren ze op hun eigen gedrag en geven ze aan open te staan voor suggesties van hun begeleider.

De vertellers die aangeven in hun re-integratiebegeleider een klankbord gevonden te hebben, beschrijven een verschillende inbreng van hun re-integratiebegeleider. Zoals we in voorafgaande citaten gezien hebben, geven meneer van Heesch en mevrouw Klaassen aan dat hun re-integratiebegeleiders vooral vanaf de zijlijn toekijken. Mevrouw van Leeuwen laat zien dat haar begeleider een grotere rol speelt in het proces van het vormen van ideeën over een terugkeer in het werkveld. Zo raadt hij haar aan als zelfstandige te beginnen: *‘Maar eh mijn coach die kwam toch al heel gauw, joh, heel leuk, maar jij moet voor jezelf gaan beginnen.[...] Hij had het wel eens [eerder] geopperd, maar ik had het steeds, ‘he joh schiet op, nee dat eh, die administratie erbij, en dan moet je dit en dan moet je dat, en dan moet je dat zelf gaan regelen. Ik ben op het moment gewoon liever ergens in dienst.’ [...] Hij zegt, ‘jij wil iets, toch in de jeugdzorgachtige dingen.’ Hij zegt, ‘hoe jij in het leven staat, hoe jij de dingen aanpakt, hoe grondig jij te werk wil gaan, eh hoe je in gezinnen doet zal ik maar*

zeggen, hij zegt, loop jij gelijk tegen je grenzen en je beperkingen, tenminste dan stelt een reguliere jeugdzorg jouw zoveel grenzen, dat jij niet kan doen waar je hart ligt. En dat je niet kan doen waar je kracht ligt.' Dus nou ja ik heb hem wel even met grote ogen aan zitten kijken. En hij zegt, 'denk er maar gewoon over na.' [gesprek 2] Mevrouw van Heesch heeft zijn suggestie ter harte genomen. Ze geeft aan goed over het idee nagedacht te hebben en er met anderen over gesproken te hebben. Ze neemt uiteindelijk de stap om als zelfstandige te beginnen. Als eenmaal de kogel door de kerk is, voelt ze zich echter niet meer gesteund door haar begeleider. 'Dat [de re-integratiebegeleiding] ging op een gegeven moment ook gewoon stroever lopen. Ik was, ik was heel erg aan het netwerken, van alles aan het contacten aan het leggen en eh aan het doen. Maar ja het is heel dom maar vanaf het moment dat ik tegen de coach heb gezegd van 'oké, ik ga inderdaad voor mezelf beginnen', leek het of hij wat terug krabbelde. En dat, toen werd dat ook ineens heel stroef. Dus dat loopt eh, dat liep ook gewoon niet lekker, en eh dat zal best een rol spelen dat eh dat ik sommige dingen ook gewoon niet meer begreep en niet meer behappen kon, maar ik kon van hem ook gewoon niet meer begrijpen van wat wil je nu van me. Je hebt linksom gezegd, en dan ga ik linksom en dan moet het rechtsom, en nou ja op een gegeven moment eh wist ik ook gewoon niet meer hoe ik voor of achter uit moest.' [gesprek 3] Het citaat van mevrouw van Leeuwen laat zien dat het uitdenken van een plan en het uitvoeren ervan om verschillende soorten ondersteuning vragen. Ze voelde zich door haar begeleider ondersteund in het uitvogelen wat voor soort werk bij haar past, maar voelde zich door hem in de steek gelaten op het moment dat ze haar plannen in de praktijk ging brengen. Op het moment dat ze haar werkgerichte rol helder had, had ze geen behoefte meer aan een klankbord maar aan een werkbemiddelaar. In haar ogen ging haar re-integratiebegeleider niet in deze behoefteverandering mee.

De vertellers die de behoefte verwoorden aan een klankbord, zoeken vooral iemand die hen kan helpen in hun denkproces. Ze hebben hun leven min of meer op een rijtje, maar zijn nog bezig om vorm te geven aan hun werkgerichte rol. Vanuit deze houding, zien zij hun re-integratietraject als een leerproces en staan zij open voor feedback van hun re-integratiebegeleider. Op het moment dat werkgerichte rollen zijn uitgedacht, geeft een deel van de respondenten aan zelfstandig verder te kunnen. Anderen geven aan extra ondersteuning nodig te hebben om dit plan uit te voeren. Deze cliënten verwoorden dat hun behoefte verschuift van 'klankbord' naar wat wij 'werkbemiddelaar' hebben genoemd. Zij geven aan dat deze ondersteuning niet vanzelfsprekend door hun re-integratiebegeleider gegeven wordt.

7.2 Zoekers bezig met re-integreren

Zoals we in de vorige hoofdstukken hebben gezien, verwoorden de vertellers die aangeven bezig te zijn met het ontwikkelen van hun zelfbeeld dat re-integratie voor hen een heroriëntatie op hun leven betekent. Zij geven aan dat zij hun leven vaak niet op een rijtje hebben, en vertellen dat de re-integratieverplichting hun leven nog verder overhoop gooit. Zij verwoorden een aanzet om hun leven te veranderen, maar laten zien moeite te hebben met het vormgeven hiervan. Deze vertellers verwoorden een gefragmenteerd leerproces: ze geven aan zich op verschillende levensdomeinen te ontwikkelen, maar integreren dit leerproces niet in hun zelfbeeld. Vanwege de relatief korte onderzoeksperiode is onhelder gebleven in hoeverre dit gefragmenteerde leerproces uiteindelijk samengevoegd wordt tot een cumulatief proces.

In de meeste levensverhalengesprekken met deze mensen bepalen ingrijpende gebeurtenissen uit verleden of heden de teneur van het verhaal. Veel vertellers geven aan arbeidsre-integratie op dit moment niet in hun leven in te kunnen passen. Ze verwoorden dat er eerst meer fundamentele dingen in hun leven moeten veranderen, voordat er plaats is voor werk. Ze geven aan in dit leerproces ondersteuning nodig te hebben die verder reikt dan het

domein werk. Zij verwoorden de behoefte aan handvatten om grip op hun leven te krijgen en geven hiermee aan op zoek te zijn naar een levenscoach.

7.2.1 *Behoeftte aan een levenscoach*

Bij de vertellers die aangeven behoefte te hebben aan een levenscoach, vallen twee dingen op. Enerzijds benoemen ze in hun verhalen veel problematische levensgebeurtenissen, anderzijds verwoorden ze dat ze op een andere manier met deze gebeurtenissen uit verleden of heden om willen gaan. Ze vertellen dat ze op het moment te veel in beslag worden genomen door hun levenssituatie en geven aan dat ze eerst bezig moeten gaan met het creëren van ruimte voordat zij zich op arbeidsre-integratie kunnen richten. Ze benadrukken dat dit proces tijd kost. In tegenstelling tot de vertellers die op zoek waren naar een werkbemiddelaar of klankbord, krijgt re-integratie voor deze vertellers een meer existentiële betekenis. Hun focus ligt bij het anders vorm geven van hun leven. Re-integratie wordt op deze manier een breed begrip, het krijgt betrekking op hun hele leven en kan niet afgebakend worden tot het domein werk.

Respondenten die aangeven een levenscoach gevonden te hebben, laten in hun verhaal zien dat er in het re-integratietraject veel aandacht wordt besteed aan het ontwikkelen van zelfinzicht. Mevrouw Bakker vertelt: *‘Ze biedt dus trainingen aan, ze biedt gewoon hele duidelijke dingen aan. Gesprekken over macht, en machtverhoudingen, binnen gezinnen, binnen werk en zo. Ze biedt gewoon eh een aantal eh aantal dingen aan. En dat vind ik heel mooi. En eh ook wel heel duidelijk van nou daar gaan we naar toe en dat proberen we binnen die termijn zo. [...] Dus ja dat, dat, dat is heel fijn, ze geeft gewoon handvatten voor. Gewoon heel duidelijk. En daar heb ik, daar heb ik veel aan.’* [gesprek 2] In de verhalen komt naar voren dat het re-integratietraject zich richt op de manier waarop respondenten in het leven staan. De respondenten geven aan dat het traject daardoor een heel persoonlijk karakter krijgt. Dit komt naar voren in het verhaal van mevrouw Sahdi: *‘Ja en wat ik nu, ik heb nu, in het traject van de re-integratie heb ik ook een persoonlijke coach gekregen en zij heeft me ontzettend geholpen want ze heeft heel erg bewust gewerkt met de relatie. Want ik kom van een hele moeilijke familie achtergrond, ik heb heel veel problemen gehad met mijn vader, mijn moeder, mijn broer, mijn zus. [...] Ja, ik heb een, ja, want ze heeft dingen, die rolspellen met me gedaan, weet je wel. Dus echt van stoelen gezet en van: ‘je zegt nu dit tegen je moeder’, weet je ‘en ze reageert zo.’ En...het lijkt heel gek maar het werkt. Het heeft bij mij gewerkt. En ik heb ook heel veel gedaan met schrijven in de vorm van afscheidsbrieven, waarin je bijvoorbeeld benoemt wat je stoort, waarom het je stoort, wat je eraan gaat doen, wat je gaat veranderen, wat je gaat doen en wat je gaat laten, hoe je het anders gaat doen en dat, dat werkt als een soort van zuivering in je geestesproces.’* [gesprek 1] In haar citaat komt naar voren dat het re-integratietraject haar ondersteund heeft in het vormgeven van een organiserende rol. Tijdens de levensverhalengesprekken wordt duidelijk dat ze langzaamaan meer grip op haar leven krijgt: het zijn niet langer gebeurtenissen of andere mensen die haar verhaal kleuren. Hoewel mevrouw Sahdi aangaf dat ze *‘een geval apart’* [gesprek 1] is en dat re-integratie niet los gezien kan worden van de rest van haar leven, reageerde ze in eerste instantie wat afwijzend tegenover de psychosociale benadering van haar re-integratiebegeleider: *‘Toen kwam het re-integratietraject en de persoon die me dan begeleidde, die vond dat ik behoefte had aan een persoonlijke coach omdat ik geen scheiding kan maken tussen werk en privé. En dat heb ik ook nooit geleerd, omdat er nooit werk en privé is geweest. Dus uh, bij mij loopt alles over omdat ik rechtstreeks van huis ben ik naar de tempel¹⁵ gegaan en in de tempel ging alles gewoon samen, er was geen privé. Dus ik had dat nooit geleerd en nu, weet je wel, nu moet ik aanleren, dus vanuit dat opzicht en toen op een*

¹⁵ Mevrouw Sahdi is op 18-jarige leeftijd ingetreden bij een religieuze orde. Ze heeft gedurende enkele jaren in religieuze gemeenschappen in binnen- en buitenland gewoond. Als ze het over de ‘tempel’ heeft, verwijst ze naar deze periode.

gegeven moment, ja toen [had ik zoiets van], kunnen we dat niet aan de psycholoog overlaten, weet je wel. Waarom richten we ons hier niet op het werk weet je. Van wat ik moet doen om aan het werk te komen. En toen zei ze [de re-integratiebegeleider] van 'ja maar je zit vast in dat familiepatroon en dat werkt door op andere vlakken.' Dus het was heel erg noodzakelijk dat ze dat deed. Dacht ik oké, als het moet dan moet het maar, weet je wel.' [gesprek 1] In dit geval was het de re-integratiebegeleider die de focus op psychosociale aspecten legde. Dit sloot echter wel aan bij de manier waarop mevrouw Sahdi haar levensverhaal verwoordt. Er was nog geen ruimte om met re-integratie bezig te gaan omdat haar verleden haar nog in de weg zat: 'Weet je wel, omdat ik altijd de hele problematiek weer met me mee droeg in mijn geest. En ze zei, van nu stap je er echt uit, en ga je eigen leven leiden. En dat voel ik wel. Weet je wel dat voel ik heel sterk dat ik nu echt gewoon eh bewust mee bezig ben, mijn eigen leven vorm te geven. Weet je zonder zoveel schuldgevoel en ja wat wilde ze dan van me, en waarom heb ik het niet gedaan, en wat heb ik nu bereikt, en heb ik het allemaal verkeerd gedaan. Dus zo dat gaat het verleden gesloten, weet je, die hoofdstukken zijn gesloten.' [gesprek 2] Ze geeft aan dat ze na de psychosociale training anders in haar leven staat en dat ze zich op de toekomst kan gaan richten. Ze verwoordt hiermee dat ze op de drempel van een nieuwe manier van leven staat. Tijdens het tweede en derde levensverhalengesprek praat zij anders over haar leven dan tijdens het eerste gesprek, dit kan gezien worden als een illustratie bij dit proces. Ze neemt in de laatste twee gesprekken meer afstand van haar verleden en geeft zichzelf een nieuwe positie ten aanzien van ingrijpende levensgebeurtenissen. Ze vertelt van het verleden geleerd te hebben. Het is echter nog onduidelijk in hoeverre ze deze inzichten ook om zal zetten in handelen.

Door hun moeilijke leefomstandigheden geven respondenten aan dat ze niet altijd met re-integratie bezig kunnen zijn. Re-integratie is voor deze vertellers geen lineair proces van arbeidsgeschied-zijn naar betaald werk. Mevrouw Bakker zegt hierover: 'En woensdag ga ik dan weer naar haar [de re-integratiebegeleider] toe. Dus ik ben benieuwd. Ja ik heb het gewoon even moeten laten zitten. Dan gaf een totale chaos weer, en ik begin nu weer een beetje op adem te komen, bijna. En dan eh ja op een gegeven moment loop je achter je huishouden aan, achter alles aan. En eh ja dus ja en dan ben ik nog, ze wil nog wat meer van plan de campagne om dan gewoon te kijken, wat nu verder. Maar ik wil dit [re-integratietraject] toch absoluut af maken. Wat ik ook kan zeggen, dat iets me even te veel is, of zo. Weet je, dat heb ik nog nooit gedaan.' [gesprek 2] Ze geeft aan dat het voor haar waardevol is dat er vanuit het traject de mogelijkheid gegeven wordt om een pas op de plaats te zetten: 'Wat ik ook kan zeggen, dat iets me even te veel is, of zo. Weet je, dat heb ik nog nooit gedaan.' Als de problemen binnen haar gezin haar boven het hoofd groeien, zet ze haar re-integratietraject even op een lager pitje.

Aan de andere kant zijn er vertellers die aangeven dat ze het juist belangrijk vinden om met hun re-integratiebegeleider contact te hebben op momenten dat het wat minder gaat. Mevrouw Huibers vertelt: 'Oké, ik heb een doel. Oké, maar hoe blijf ik erop gefocust? Want je valt heel snel weer terug in dat dagelijkse patroon, dat je het eind van de dag terug kijkt en denkt van oké, wat heb ik vandaag gedaan om dat doel een stap dichterbij te zetten? Dan ben je soms een week verder en dan denk je: oh....het moet weer effe jongens. Dat vind ik heel moeilijk en dan is het handig als je bijvoorbeeld, nou ja, dan gister het re-integratiebureau, geef het ze toe, geef het ze na, dat ze even belden van: hé uh, ben je nog op weg? Ben je nog bezig? Nou, toen heb ik ook eerlijk toegegeven, nee, op het moment niet. ja, dan is het goed dat ze je weer effe....' [gesprek 1] De verhalen van mevrouw Bakker en mevrouw Huibers illustreren verschillende behoeften aan re-integratiebegeleiding op het moment dat dingen tegenzitten. Mevrouw Bakker geeft aan dat het haar op zulke momenten te veel wordt en dat ze dan afstand van het re-integratietraject neemt. Mevrouw Huibers verwoordt dat ze in

dergelijke situaties juist behoefte heeft aan contact met haar re-integratiebegeleiders. Ze geeft aan dat dit contact voor haar een stimulans kan zijn om dingen aan te pakken.

Vanuit het perspectief van de cliënt spelen re-integratiebedrijven niet altijd goed in op de behoefte aan een levenscoach. Het verhaal van mevrouw Geelen is hierbij illustratief. Mevrouw Geelen was voor de herbeoordeling volledig arbeidsongeschikt en is uiteindelijk helemaal goedgekeurd. Ze vertelt dat haar belangrijkste reden om mee te doen aan dit levensverhalenonderzoek was dat er dan rekening gehouden zou worden met haar achtergrond. Want dat gebeurt volgens haar veel te weinig bij re-integratie: *‘Want ik krijg mijn lichaam vaak niet ontspannen, dat is altijd helemaal strak en gespannen. Dat heb natuurlijk ook wel met vroeger te maken hoor. Daar gaat het niet om. Maar mijn leven is altijd zo geweest, altijd in mijn uppie...moeten, moeten, moeten en altijd overleven. De WAO weet van niets, de WW weet van niets, de re-integratie weet van niets. Ga het ze ook niet vertellen ook want ze hebben er geen eens een oor naar. Dus weten hun veel hoe jouw leven in elkaar zit. Hoo, werken jongens.’* [gesprek 1] Ze is helemaal niet tevreden over haar re-integratietraject. Ze geeft aan dat de re-integratiebegeleiding niet op haar persoonlijke situatie afgestemd is, ze vindt dat er geen rekening gehouden wordt met wie ze is. *‘Tja, je wordt eigenlijk uit je leven getrokken om plotseling te moeten gaan werken. En werken vind ik niet erg. Helemaal niet erg, maar pak het dan anders aan en ga niet beginnen met een sollicitatietraining. Het spijt me zeer maar ik ben dan wel niet geschoold, maar ik heb geen [laag] IQ hier. Ik weet wel hoe ik een sollicitatie in een brief moet schrijven, ik heb het mijn eigen dochter geleerd. [...] Zij werkt nu ook al zoveel jaar. Dus ze zaten me aan te kijken. Ik zeg: ‘wie denk je dat je voor je hebt dan? Een 14-jarige of zoiets?’* [gesprek 1] Als ze over de verdere inhoud van het traject vertelt, klinkt weer in haar verhaal door dat ze het idee heeft dat er aan haar persoonlijke situatie voorbij gegaan wordt. *‘Hoe het met die re-integratie...nou, ik had uh...eind januari het eerste gesprek gehad. Toen gingen ze kijken wat jouw mogelijkheden, je kansen, moest je, achter een computer kreeg je allerlei dingetjes te zien, die moest je dan invullen, tekeningetjes, vragen, multiple-choice, alles. Dus ik doe dat, dat ging prima. ‘Oh, je bent bekend op de computer?’ Ik zeg: ‘gelukkig wel’. Het ging goed. Nou, de test was dat ik aan het dromen was.’* Op de vraag of ze zichzelf daarin herkende, antwoordt ze: *‘Totaal niet, maar vooruit. Ik zeg: ‘dromen?’ Ik zeg: ‘als er een nuchter is en realistisch, dan ben ik dat wel.’ ‘Ja maar we bedoelen het niet in die zin.’ Ik zeg: ‘leg het dan eens uit hoe jullie het dan bedoelden?’ Nou, wat ze daarvan maakten, mag Joost weten. Zelfs mijn dochter begreep het niet eens. Ik zeg: ‘laat maar’. Ik zeg: ‘ik hoor het alweer.’ Ik zeg: ‘je komt niet eens uit je eigen verklaring.’ [...] Nou en toen kreeg ik daarna te horen, want zij zou eigenlijk mijn coach worden, zegt ze gelijk tijdens het eerste gesprek, in de uitslag van uh: ‘ja, ik moet je wel mededelen’, zegt ze, ‘dat ik niet je coach kan zijn. Ik was wel je coach’, zegt ze, ‘maar ik ga ertussenuit.’ Ik zeg: ‘oh, ik zeg: waarom doe jij dan de toets?’ Ik zeg: ‘had dan gewacht tot mijn andere coach.’ Ik zeg: ‘dan had ik gelijk een ander contact.’* [gesprek 1] Bovendien laat mevrouw Geelen merken dat ze het vervelend vindt om steeds weer door andere mensen begeleid te worden. Dit benadrukt nogmaals haar behoefte aan persoonlijk contact. Ook in haar beschrijving van de re-integratieactiviteiten komt naar voren dat ze een gebrek aan persoonlijke begeleiding ervaart: *‘Nou, toen kreeg ik eindelijk dan die jobtraining. Van vijf dagen. Niet eens door hem [haar nieuwe coach], weer door twee vreemden. [...] Ik zit er ontzettend tegenaan te hikken om er morgen weer naartoe te gaan. Ik vind het verschrikkelijk. Weer met vreemden. Ze [de andere deelnemers aan het traject] zijn geen van allen tevreden. Want dat blijkt, we zitten allemaal, komen we dus uit zo’n andere groep, alleen nou zijn wij het vergeten clubje. Kijk, dan weet ik al meer dan genoeg, wij zijn dus duidelijk degene die amper werkervaring hebben, dus ja, wat moet je daar nou mee?’* [gesprek 1] In plaats van het gevoel te hebben gecoacht te worden, heeft ze het idee dat ze door de re-integratie aan de kant gezet is. Haar grootste bezwaar is dat er vanuit het re-

integratietraject geen aandacht voor haar leven is: *'Hij [haar nieuwe re-integratiebegeleider] weet helemaal niks van mijn hele situatie niet. Dus ik denk, nou laat maar gaan. Dus ik heb het gewoon allemaal zo gelaten. Ik ben gaan werken. En ja je leven staat gewoon even op zijn kop, dat is eh is gewoon een feit.'* [gesprek 2] Mevrouw Geelen heeft werk gevonden. Volgens haar re-integratiebureau is ze succesvol gere-integreerd. Ze zet daar zelf haar vraagtekens bij: *'Ja omdat buiten het feit dat ik werk heb, wat ik wel heel fijn vind, is alles erom heen valt zo enorm tegen. Het salaris, geen coach, helemaal niets, dat valt gewoon, je komt in een ontzettend diep gat. Echt.'* [gesprek 2] Alhoewel ze betaald werk gevonden heeft, geeft ze aan dat niet aan haar re-integratiebehoeften is voldaan.

De vertellers die een levenscoach getroffen hebben, vertellen dat er in hun re-integratietraject weinig aandacht is voor directe werkgerichte begeleiding. De respondenten die gedurende het traject weer grip op hun leven hebben gekregen, geven echter aan wel behoefte te hebben aan meer werkgerichte begeleiding. Zo zegt mevrouw Sahdi: *'En het enige wat mij tegenvalt, is eigenlijk eh ik vind na die, na die eh sessies met de coaches eh coach. Ja, hij doet dus zelf eigenlijk niet veel eraan dan training of zo, weet je wel, aan sollicitatietechnieken of zo. Maar volgens mij is dat, nou ja misschien heeft hij het gevoel dat ik dat niet echt nodig heb. Dat gewoon precies ik vanwege mijn moeilijke omstandigheden niet aan werk kom. [...] Maar ik vind het toch wel prettig om dat gewoon ook erbij te doen. Zodat ik weet, zeker weet dat niet een tegenstand is weet je wel. En nou ben jij pas goed, en ik kan altijd nog beter worden. Je kan er altijd wat leren. Dus ik ga wel vragen om een aantal, om die sollicitatietraining om daarheen te mogen gaan. Omdat je dan toch hebt, je krijgt volgens mij daar ook een stukje zekerheid van. He dat je zelf op de juiste manier presenteert.'* [gesprek 2] De begeleiding van een levenscoach is voor deze vertellers een eerste stap richting re-integratie. Door deze begeleiding hebben ze weer grip op hun leven gekregen. Maar zij geven aan andere begeleiding nodig te hebben om vorm te geven aan een werkgerichte rol.

Sommige vertellers geven aan dat ze er tijdens hun traject achter gekomen zijn dat hun problematiek te complex is. Alleen de begeleiding van een re-integratiebegeleider is niet voldoende om weer grip op hun leven te krijgen. Er is andere hulp nodig. Zo geeft mevrouw Bakker in het derde levensverhalengesprek aan dat ze besloten heeft een psychiatrisch traject in te gaan: *'En eh nou ik, en nu zeg ik van oké, nu ben ik zover. Eh, ik heb gewoon een heleboel geworsteld, er is me een heleboel duidelijk geworden. Dus ik ga nu een psychiater zoeken. Ik ga nu nog een stukje [verder], het hindert me, in mijn dagelijks leven gewoon zodanig dat ik... Eh ja aan de ene kant krijg ik eh, heb ik nu wat handvatten nu om zeg maar vanuit de psychologen om eh ja om mijn dagelijks leven te kunnen doen. Maar er zijn nog teveel dingen die, die eh ja die me beperken. Dus ik moet daar nog daar doorheen denk ik.'* Bij sommige vertellers, zoals mevrouw Bakker, is de psychische problematiek te zwaar voor een re-integratietraject. Er is bij deze groep behoefte aan een ander soort hulpverlening.

Vertellers die een verhaal vertellen waarin ze een marginale positie aannemen, maar tegelijkertijd laten zien bezig te zijn met het ontwikkelen van een meer centraal zelfbeeld, geven meestal aan de behoefte te hebben aan een levenscoach. Re-integratie is voor hen meer dan het vinden van een passende baan. Ze verwoorden dat ze eerst (meer) grip op hun leven willen krijgen voordat ze aan betaald werk toe zijn. Van de vertellers die de gewenste begeleiding vonden, vertelt een deel dat ze gedurende het traject meer grip op hun leven hebben gekregen. Bij deze vertellers verandert de manier waarop ze gedurende de verschillende levensverhalengesprekken over re-integratie praten. Ze geven aan steeds meer ruimte te zien om betaald werk een plek in hun leven te geven. Vervolgens verwoorden zij de behoefte aan meer werkgerichte begeleiding. Een ander deel van de vertellers verwoordt dat ze er achter gekomen zijn dat een re-integratietraject voor hen niet voldoende is om hun leven anders te organiseren. Zij geven aan dat ze door het re-integratietraject meer inzicht in hun

hulpvraag gekregen hebben. In het geval van psychische problematiek wordt de behoefte aan ondersteuning vanuit de (psychiatrische) hulpverlening geuit.

7.3 Figuranten bezig met re-integreren

De vertellers in bovenstaande paragrafen verwoorden op verschillende manieren een leerproces of de wens om te veranderen. Vanuit dit proces geven zij hun re-integratiebehoefte vorm. In de verhalen van de vertellers die zich marginaal positioneren, lijkt een leerproces te ontbreken. In hun verhalen beschrijven zij geen (ontwikkeling richting) organiserende rollen. Ze verwoorden bovendien geen verandering in de manier waarop zij zich tot ingrijpende levensgebeurtenissen verhouden. Vanuit deze achtergrond kunnen ze voor zichzelf niet goed aangeven wat hun eigen rol in hun re-integratietraject is en wat ze van hun re-integratiebegeleider verwachten. Deze vertellers nemen vaak een afstandelijke houding aan ten aanzien van hun re-integratie en leggen de verantwoordelijkheid voor het vormgeven van het re-integratietraject bij hun re-integratiebegeleider neer. In de manier waarop zij over re-integratie praten, komt naar voren dat zij op zoek zijn naar een begeleider die hun re-integratie regisseert en organiseert.

7.3.1 Behoeftte aan een regisseur

Tijdens het eerste levensverhaleninterview barst mevrouw van de Kolk al los voordat ze goed en wel zit. Haar verhaal zit blijkbaar hoog. Ze vertelt dat ze haar re-integratiebegeleidster vanuit het UWV aanbevolen heeft gekregen. En dat ze daar 'geen zak' aan heeft. Ze is door haar begeleider geholpen bij het regelen van een opleiding, maar voor de 'rest' moet ze het zelf maar uitzoeken. Deze ontevredenheid klinkt ook door in andere verhalen van vertellers die zich marginaal positioneren. Ze laten hiermee zien dat ze eigenlijk op zoek zijn naar een re-integratiebegeleider die vertelt wat er moet gebeuren en die er voor zorgt dat dingen geregeld worden. Met andere woorden: ze zijn op zoek naar een regisseur. De vertellers die zichzelf geen organiserende rollen in hun verhaal geven, uiten de behoefte aan een begeleider die hun re-integratie organiseert. Ze geven vaak aan dat ze zelf geen idee hebben hoe ze hun re-integratie richting of vorm moeten geven. Ze praten over re-integratie alsof het iets is dat buiten hen omgaat. Vanuit deze positie eigenen zij zich hun re-integratietraject niet toe en maken ze het geen deel van hun leven. Zij laten in hun verhaal zien dat ze niet zelf de verantwoordelijkheid voor hun re-integratietraject kunnen of willen dragen. Vaak geven de vertellers aan, dat er wat die verantwoordelijkheid betreft, geen afstemming is met hun re-integratiebegeleider. Ze verwoorden dat ze niet goed weten wat ze van hun re-integratiebegeleider kunnen verwachten. Ze voelen zich er alleen voor staan. Een citaat uit het tweede levensverhalengesprek met mevrouw de Kolk illustreert deze positie: *'Eh nou we hebben eigenlijk niet echt heel erg veel contact vind ik. Als ze er is, is het altijd wel een goed gesprek en eh ja legt ze dingen goed uit, dat wel, maar ja ik heb het gevoel dat ik gewoon helemaal er alleen voor sta. Dus. [...] Ik weet eigenlijk ook niet eh net zoals met dit ook, dat weet ik niet hoe ik dat aan moet pakken. Dan heb ik zoiets van ja moet ik gewoon door blijven werken, eh moet ik stoppen en iets anders zoeken. Ja, daar ben ik sowieso toch al mee bezig, maar ja, niemand waar ik echt terug op kan vallen zeg maar. [...] En ik vind eh, ik eh, ja ik heb niet echt het gevoel dat ze veel voor me heeft gedaan.'* [gesprek 2] Veel vertellers geven aan dat deze onduidelijkheid wat betreft rolverdeling en verantwoordelijkheid gedurende het re-integratietraject blijft bestaan.

Een deel van de vertellers die de behoefte aan een regisserende begeleider verwoordt, geeft aan deze vorm van begeleiding ook gekregen te hebben. De verhalen van deze respondenten laten zien dat het ontvangen van de gewenste vorm van re-integratiebegeleiding, niet hoeft te betekenen dat deze de verteller ook verder helpt. Ter illustratie het verhaal van

mevrouw Bootsma. Zij vertelt in het eerste levensverhalengesprek over haar ervaring met re-integratiebegeleiding:

Mevr. Bootsma: Nu heb ik weer sollicitatiegesprek. Dan denk ik van, ja, zou dat niet te zwaar zijn dat werk, want dat is met kinderen, ik denk ja...

Vader Bootsma: Dat is veel te zwaar.

Mevr. Bootsma: ... dus nou zit ik in twijfel. Ja, ik wil graag, het lijkt me heel leuk om te doen, maar ken ik het wel aan.

Interviewer: Heeft u het daar met het re-integratiebureau ook over?

Mevr. Bootsma: Nou, ze zou, aanstaande maandag zou ze eigenlijk komen. Maar toen had ik een gesprek met [de dokter] en toen heb ik dat af moeten zeggen. Ik heb het er nog niet over kunnen hebben. Wel over de telefoon gezegd en wat de uitslag was van de foto [die in het ziekenhuis gemaakt is]. Ja, ze [de re-integratiebegeleider] zei, 'wees maar blij dat je nog geen sollicitatie heb of werk'. Maar ja wat moet ik nu doen? Dat hoor ik dan van haar. En ik zie wel wat ik [ga doen].

Interviewer: Want u zei, bij dat re-integratiebureau krijgt u dan sollicitaties, of vacatures?

Mevrouw Bootsma: Ja vacatures.

Interviewer: Want kiest u die dan zelf uit?

Mevrouw Bootsma: Nee, die kiezen hun voor mij uit. En daar moet ik dan op reageren.

Uit bovenstaand verhaal van mevrouw Bootsma komt naar voren dat haar re-integratiebegeleider wel coördineert, maar niet organiseert. Er wordt haar verteld wat er moet gebeuren, namelijk solliciteren, en er worden vacatures aangedragen. Vanaf dat punt houdt de begeleiding op. Maar mevrouw Bootsma laat in haar verhaal zien dat ze niet met het solliciteren uit de voeten kan. Ze is onzeker over haar mogelijkheden. In haar verhaal laat ze zien dat het re-integratietraject aan deze onzekerheden voorbij lijkt te gaan. Mevrouw Bootsma krijgt haar werkbriefje¹⁶ zonder problemen vol, maar doordat ze ondersteuning mist bij de verdere organisatie van haar sollicitaties, verandert haar positie ten aanzien van de arbeidsmarkt niet.

Bij mevrouw van Dam verandert deze positie ten aanzien van de arbeidsmarkt wel. Vóór het derde levensverhalengesprek heeft ze een werkplek gevonden in een sociale werkvoorziening. In de vorige twee levensverhalengesprekken kwam naar voren dat er richting ontbrak in haar re-integratietraject. Ze reageerde op allerhande vacatures, maar dat was geen succes. Nadat ze begeleid is vanuit de sociale werkvoorziening sluiten de vacatures beter aan bij het beeld dat ze van zichzelf heeft: 'Het re-integratiebedrijf, zou voor mij werk zoeken maar dat lukte niet zo goed omdat ik reuma heb en dit en dat. En nou was de [naam Sociale Werkvoorziening] hier vlakbij, en daar gaan allemaal mensen heen met beperkingen. Die zoeken ze dan werk voor. En toen had ik mijn eigen daar aangemeld, en eh is via de gemeente gegaan, en overal is daar heen gegaan. En daar had ik eh, daar mocht ik daarheen met behoud van mijn uitkering. En dan zoeken hun werk voor mij. Dan, eh, gaan hun eh zoeken welke beperkingen dat erbij passen en zo. En hebben ze mij voor activiteitenbegeleidster of voor in de kantine of iets, maar ik sta nou in de kantine daar.' Het verhaal van mevrouw van Dam laat zien dat haar re-integratiebegeleider zowel regisseert als organiseert. Deze draagt niet alleen vacatures aan, maar biedt ook ondersteuning bij de stap van vacature naar concrete baan. Mevrouw van Dam oordeelt positief over het feit dat ze weer aan het werk is: 'Ja fijn, contact met andere mensen en zo, en wel lachen en ja. Ja, ik heb er wel schik in.' Alhoewel haar huidige werkzaamheden niet goed aansluiten bij haar beperking:

¹⁶ Tot januari 2009 waren mensen met een werkloosheidsuitkering (WW) verplicht om maandelijks een werkbriefje naar het UWV op te sturen waarop zij aangaven die maand minimaal vier keer gesolliciteerd te hebben.

‘Maar dat zal het denk ik toch niet worden. Want ik heb toch wel af en toe last van mijn handen van die bordjes op tafel zetten en zo, en eh maar ja ze zoeken voor mij gewoon. Maar ja dat kan goed twee jaar duren, maar ja als ik iedere keer via een uitzendbureau werk en in de WW kom, ja daar schiet ik ook niks mee op.’ In haar verhaal komt naar voren dat het belangrijk is dat een regisserende re-integratiebegeleider maatwerk levert: het is van belang dat er niet voorbijgegaan wordt gegaan aan zowel de beperkingen als de mogelijkheden van de cliënt. Omdat deze vertellers zelf geen organiserende rollen vormgeven, is het voor deze groep mensen belangrijk dat er ook na het afronden van het re-integratietraject een bepaalde vorm van begeleiding blijft bestaan. Zo kwam in het verhaal van mevrouw van Dam naar voren, dat ze steviger in haar schoenen staat als ze een stabiele relatie heeft: *‘En toen ik mijn vriend, toen ik [hem] dan leerde kennen, moest ik nog naar de psychiater. Maar toen ik vertelde dat ik een vriend had, toen zei hij, nou, het beste ermee en als er iets is, bel de huisarts maar. Nou, dat heb ik nooit meer gedaan, dus uh [...] Dat vind ik wel goed van me eigen.’* [gesprek 1]

De vertellers die de behoefte aan een regisseur verwoorden, geven zichzelf weinig organiserende rollen in hun verhaal. Ze hebben slecht zicht op hun eigen mogelijkheden en kunnen hierdoor ook moeilijk specificeren wat zij van de re-integratiebegeleider verwachten. Zoals we in deze paragraaf hebben gezien, kan dat de afstemming tussen cliënt en re-integratiebegeleider bemoeilijken. Deze figuranten verwoorden in hun verhaal meestal geen aanzet tot een leerproces en laten zien dat ze het moeilijk vinden om vorm te geven aan hun re-integratietraject. Ze geven vaak aan dat ze niet duidelijk hebben wat hun eigen rol in dit geheel is, en schuiven vanuit deze positie de verantwoordelijkheid voor het verloop van het re-integratietraject op hun re-integratiebegeleider af. Ze verwoorden de behoefte aan een begeleider die hun re-integratie organiseert. De ervaring van de respondenten is echter dat het re-integratiebureau deze organisatie vaak niet of maar gedeeltelijk op zich neemt. In de verhalen komt naar voren dat de re-integratie hierop vast kan lopen. Deze vertellers lijken het beste uit te moeten voeten te kunnen met concrete, praktische begeleiding. Ze hebben een vorm van ondersteuning nodig die hen als het ware weer op de rails zet. Om aansluiting te vinden bij de cliënt, moet deze begeleiding echter wel aansluiten bij het zelfbeeld van de cliënt of alternatieve rollen aandragen. Omdat dit type vertellers geen sterke regie over hun eigen leven heeft, is belangrijk dat er na afloop van het re-integratietraject een bepaalde vorm van begeleiding blijft bestaan. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een sterk gestructureerde werkplek of door (de ontwikkeling van) een sociaal vangnet.

7.4 Conclusie

Uitgaande van de manier waarop vertellers over hun leven praten, zijn in dit hoofdstuk verschillende re-integratiebehoeften getypeerd. In de conclusie wordt dieper ingegaan op twee belangrijke punten met betrekking tot re-integratiebehoeften, namelijk de rolverdeling tussen cliënt en re-integratiebegeleider en het dynamische aspect van re-integratiebehoeften.

Onder de door ons geïdentificeerde organisators, komen vooral twee soorten re-integratiebehoeften voort. De behoefte aan een werkbemiddelaar en de behoefte aan een klankbord. Deze organisators ontlenen hun identiteit aan de centrale rollen die ze voor zichzelf benoemen. Als deze rol sterk werkgeoriënteerd is, formuleren ze de behoefte aan een werkbemiddelaar. Uit de wijze waarop ze vertellen over herbeoordeling en het idee te (moeten) integreren, blijkt dat ze deze gebeurtenissen een plaats hebben gegeven en hanteerbaar hebben gemaakt. Ze willen verder en geven aan zelf duidelijke ideeën te hebben over de koers van hun re-integratie. Daarbij verwachten ze vooral praktische ondersteuning. De rest organiseren ze zelf wel. Andere organisators hebben nog niet zo'n duidelijke werkgerichte rol voor ogen, maar hebben wel ideeën over hoe ze re-integratie vorm willen geven. Ze beschouwen hun re-integratie vaak als leerproces, soms, zo hebben we in het vorige

hoofdstuk gezien, om de herbeoordeling hanteerbaar te maken. Deze organisators formuleren een behoefte aan een klankbord. Iemand die hen helpt zaken op een rijtje te zetten en hen feedback geeft op ideeën. Organisators vertellen dat ze goed aan kunnen geven wat ze willen; in die zin positioneren ze zich ook in hun re-integratietraject als organisator. Re-integratiebehoeften kunnen echter verschuiven, en sommige organisators reflecteren achteraf op hun opstelling. Zo geven sommige vertellers wier re-integratiecoach vooral als werkbemiddelaar fungeerde achteraf aan dat wat meer aandacht voor andere zaken wellicht nuttig was geweest. Zij formuleren met andere woorden ook de behoefte aan een klankbord. Organisators die beginnen met het vormgeven van een werkrol, geven daarentegen aan in de loop van het proces wel voldoende te hebben ‘geklankbord’ en verwoorden vervolgens meer een behoefte aan een werkbemiddelaar.

Hoewel deze respondenten hun re-integratiebehoefte helder hebben, verloopt de afstemming wat betreft de re-integratiebegeleiding niet altijd vlekkeloos. Een deel deze respondenten geeft aan dat hun re-integratietraject hierop vastloopt. Voor sommige organisators lijkt het ontbreken van passende re-integratiebegeleiding echter geen belemmering te vormen bij het vinden van betaalde arbeid: zij geven aan dat ze vanuit hun eigen organiserende rollen weer aan het werk komen, ook wanneer begeleiding vanuit het re-integratiebedrijf ontbreekt. Bij deze mensen blijken hun eigen organiserende rollen doorslaggevend voor het slagen van re-integratie.

zoekers formuleren over het algemeen andere behoeften aan ondersteuning tijdens het re-integratieproces. Deze vertellers verwoorden een actief proces ten aanzien van de ontwikkeling van hun zelfbeeld (hoofdstuk 5) en vertellen vaak drempelverhalen (hoofdstuk 6). Ze worden nog in beslag genomen door ingrijpende gebeurtenissen, maar willen wel verder. De behoeften die ze formuleren strekken dan ook meestal verder dan alleen ondersteuning bij het zoeken naar werk of het ontwikkelen van een werkgerichte rol. Ze hebben behoefte aan ondersteuning om een leerproces te doorgaan dat betrekking heeft op meerdere domeinen van het leven. Ze zoeken met andere woorden een levenscoach. Deze behoefte geven ze niet altijd even expliciet aan, maar blijkt vaak uit de wijze waarop ze vertellen over hun (positieve of negatieve) re-integratie-ervaringen. Sommige zoekers die een levenscoach treffen, verwoorden in hun verhaal dat ze tijdens de re-integratie meer grip op hun leven hebben gekregen. Bij deze vertellers zien we dat hun ondersteuningsbehoeften in samenhang daarmee veranderen naar meer werkgericht. Re-integratiebegeleiders groeien daar volgens deze vertellers lang niet altijd in mee. Andere zoekers vertellen er samen met hun levenscoach achter te zijn gekomen dat er meer moet gebeuren voordat zij de voornemens om verandering aan te brengen in de praktijk kunnen brengen en levensgebeurtenissen achter zich kunnen laten. Zij gaan op zoek naar adequate hulp van daarvoor gekwalificeerde hulpverleners.

Figuranten vertellen vooral over arbeidsongeschiktheid en re-integratie als ballast of soms lijken het meer toevallig voorbijkomende anekdotes. In het eerste geval worden hun verhalen gekleurd door de levensgebeurtenissen uit het verleden en lijkt er geen plaats te zijn voor re-integratie. Ze formuleren geen rollen waar ze mee verder kunnen, en geven ook niet aan wat hun positie of behoefte aan ondersteuning is. Uit hun verhalen blijkt impliciet dat ze een regisseur verwachten; iemand die bedenkt, coördineert en organiseert. Overigens betekent dit niet dat re-integratie bij deze groep per definitie niet lukt. Als deze vertellers een regisseur treffen en ook na plaatsing ondersteund worden, slagen ze er soms wel in. Als deze vertellers echter geen regisseur treffen, vertellen ze dat re-integratie is vastgelopen of doodgebloed en begrijpen ze niet waarom ze zo, voor hun eigen gevoel, aan hun lot worden over gelaten. Ze blijven dan in verslagenheid achter en beschouwen hun re-integratie als mislukt.

Veel vertellers laten zien dat één vorm van re-integratiebegeleiding vaak niet voldoende is om een werkgerichte rol duurzaam in de praktijk te brengen. Dit is bijvoorbeeld

het geval bij mensen die bezig zijn met het ontwikkelen van hun zelfbeeld en aangeven dat ze zich vanwege hun levensomstandigheden nog niet direct op betaald werk kunnen richten. Deze weg richting arbeid moet, met behulp van een levenscoach, gedurende het traject geplaveid worden. Op het moment dat deze vertellers echter aangeven weer grip op hun leven te hebben en de stap naar de arbeidsmarkt willen maken, spreken ze de behoefte aan een ander soort begeleiding uit. Re-integratiebehoeften hangen samen met de ontwikkeling van de cliënt, en zijn dus dynamisch.

Intermezzo

8. Omgaan met ingrijpende levensgebeurtenissen in relatie tot copingstijl volgens de UCL

In hoofdstuk 6 is ingegaan op hoe de respondenten vertelden over ingrijpende levensgebeurtenissen die ze hebben meegemaakt. In deze manieren van vertellen is ondermeer een onderscheid gemaakt tussen respondenten die ingrijpende gebeurtenissen in hun verhaal hanteerbaar maken en respondenten die ingrijpende gebeurtenissen als ballast neerzetten. De vraag hoe mensen met ingrijpende levensgebeurtenissen, zoals bijvoorbeeld ziekte, omgaan, is in veel sociaalwetenschappelijk onderzoek gesteld (de Ridder et al., 2008). Om deze vraag te beantwoorden, wordt vaak de copingstijl gemeten. In Nederland wordt hiervoor vaak de Utrechtse Coping Lijst (UCL) gebruikt. Deze lijst is ontwikkeld door Schreurs et al. (1993).

In dit intermezzo wordt geprobeerd wat meer zicht te krijgen op de betekenis van de levensverhalenbenadering ten opzichte van het in kaart brengen van de copingstijl met de UCL. In hoeverre is er sprake van conceptuele overlap? En in hoeverre kan gesteld worden dat de levensverhalenbenadering (die breder en genuanceerder van opzet is) een meerwaarde heeft? Deze vragen zijn door middel van empirisch onderzoek niet afdoende te beantwoorden. De methoden van beide onderzoeksbenaderingen verschillen namelijk, evenals de uitgangspunten achter deze methoden. Een vragenlijst zoals de UCL gaat uit van de aanname dat op basis van een beperkt aantal vragen bepaald kan worden welk type gedrag mensen in de praktijk hanteren. In het levensverhalenonderzoek wordt op basis van een grote hoeveelheid materiaal door onderzoekers naar patronen gezocht. Daarbij gaat de aandacht vooral uit naar de dynamiek van processen en niet zozeer naar de identificatie van categorieën. Sommige wetenschappers zullen dus de vraag stellen in hoeverre de uitkomsten uit beide dataverzamelingen *überhaupt* vergeleken mogen worden. In dit hoofdstuk zijn we uitgegaan van de assumptie dat beide methoden gebaseerd zijn op het subjectieve verhaal dat de respondent over zichzelf vertelt, waarbij de levensverhalenbenadering de typering vrijlaat en de UCL met een voorgestructureerd format werkt. Op basis hiervan kan een (voorzichtige) vergelijking tussen beide methoden gemaakt worden.

8.1 Methode vragenlijstonderzoek naar coping

Aan de respondenten die zowel aan het levensverhalenonderzoek als aan de telefonische survey hebben deelgenomen, is tijdens het laatste telefonische interview (meetmoment T5, 12 maanden na de start van het onderzoek) de UCL afgenomen.

8.1.1 Respons

Het ging hierbij om 34 respondenten; twee respondenten zijn buiten de analyse gelaten. Bij één respondent is hier voor gekozen omdat het vanwege zijn geheugenproblemen onduidelijk was in hoeverre de manier waarop hij ingrijpende levensgebeurtenissen in zijn verhaal benoemde, samenhangt met het hanteerbaar maken of niet. De andere respondent is buiten de analyse gelaten omdat hij een onthecht verhaal vertelde waarin levensgebeurtenissen als anekdotes zijn neergezet, waardoor ze niet hanteerbaar gemaakt zijn, noch als ballast zijn neergezet. Van de groep bij wie de UCL is afgenomen, vertelde 56% een verhaal waarin zij ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar maakten, en 44% een verhaal waarin zij ingrijpende levensgebeurtenissen als ballast neerzetten. De respondenten die op een 'onthechte' manier over ingrijpende levensgebeurtenissen vertelden zijn buiten de analyse

gelaten. In vergelijking met de totale levensverhalengroep die in het levensverhalenunderzoek is betrokken (n=45) maakt een wat groter deel ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar (56% tegenover 48%). De resultaten in dit hoofdstuk zijn dus iets minder representatief voor de vertellers van verhalen waarin ingrijpende levensgebeurtenissen als ballast worden neergezet. Dit laat bovendien zien dat vertellers van dit type verhalen dus relatief iets vaker afgehaakt zijn bij de telefonische enquête.

8.1.2 Meetinstrument

Of de respondent in zijn of haar verhaal levensgebeurtenissen hanteerbaar maakte of als ballast neerzette, is vastgesteld door de onderzoekers. We hebben ervoor gekozen om een dichotomie aan te brengen en niet zelf de verhalen op een dimensie (bijvoorbeeld van lage mate van hanteerbaar maken tot hoge mate van hanteerbaar maken) te scoren. Dit betekent ook dat de vertellers met een drempelverhaal onzichtbaar geworden. Zij zijn in deze analyse onder de categorie ‘ingrijpende levensgebeurtenissen als ballast’ geschaard.

Er is een verkorte versie van de UCL gebruikt (de versie van Janssen, 1992). Vier copingdimensies zijn gemeten door per dimensie verschillende vragen voor te leggen en die te laten scoren op een 4-punts schaal variërend van ‘zelden of nooit’ tot ‘zeer vaak’. Gedetailleerde informatie over het meetinstrument kunt u vinden in bijlage 2. De gemeten copingdimensies zijn (Schreurs et al., 1993, p. 16):

1. ‘Actief aanpakken’. Dit concept is als volgt gedefinieerd: ‘De situatie rustig van alle kanten bekijken, de zaken op een rijtje zetten; doelgericht en met vertrouwen te werk gaan om het probleem op te lossen.’
2. ‘Vermijden’. Dit concept is als volgt gedefinieerd: ‘De zaak op zijn beloop laten, de situatie uit de weg gaan of afwachten wat er gaat gebeuren.’
3. ‘Sociale steun zoeken’. Dit concept is als volgt gedefinieerd: ‘Het zoeken van troost en begrip bij anderen; zorgen aan iemand vertellen of hulp vragen.’
4. ‘Passief reactiepatroon’. Dit concept is als volgt gedefinieerd: ‘Zich volledig door de problemen en de situatie in beslag laten nemen, de zaak somber inzien, zich piekerend in zichzelf terugtrekken, niet in staat om iets aan de situatie te doen; piekeren over het verleden.’

8.1.3 Analyse

Allereerst zijn correlaties berekend tussen het verhaalttype (verhalen waarin ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar zijn gemaakt en verhalen waarin ingrijpende levensgebeurtenissen als ballast worden neergezet) en de vier copingdimensies. Hiervoor is Kendall’s tau b gebruikt, aangezien het om de correlatie tussen een dichotome en ordinale variabele gaat.

Per verhaalttype is bovendien nagegaan hoe vaak welke copingstijl voorkwam. Om dit te bepalen is eerst per respondent vastgesteld of deze hoog dan wel laag op een bepaalde copingdimensie scoorde. De hoogte van de score werd bepaald door een vergelijking met de mediaan binnen deze onderzoeksgroep. De mediaan is dat getal dat, wanneer alle scores op een opeenvolgende rij worden gelegd, in het midden ligt. Hiervoor is eerst voor iedere respondent per copingdimensie het schaalgemiddelde berekend. Per copingdimensie is tevens de mediaan berekend van alle gemiddelde scores voor die dimensie. Vervolgens zijn de individuele gemiddelden vergeleken met de mediaan. Als het individuele gemiddelde hoger lag dan de mediaan, werd de score als hoog gekarakteriseerd (+). Als het individuele gemiddelde lager lag dan de mediaan, werd de score als laag gekarakteriseerd (-). Als het individuele gemiddelde gelijk was met de mediaan, is dit aangeduid met een ‘0’. Er is niet gewerkt met normgegevens omdat deze zijn gebaseerd op groepen die onvergelykbaar zijn met de huidige onderzoeksgroep.

8.2 Resultaten

Er is geen significante correlatie tussen de verhaaltypen en de respectievelijke copingdimensies ‘actief aanpakken’ en ‘sociale steun zoeken’. Dat betekent dat mensen die in hun verhaal ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar maken, niet hoger (of lager) scoren op ‘actief aanpakken’ of ‘sociale steun zoeken’ dan mensen die in hun verhaal ingrijpende levensgebeurtenissen als ballast neerzetten. Er is een lage correlatie tussen de verhaaltypen en de copingdimensie ‘vermijden’ (-,34, $p < 0,05$). Dat betekent dat mensen die hun verhaal ingrijpende levensgebeurtenissen als ballast neerzetten, gemiddeld wat hoger scoren op ‘vermijden’. Er is een correlatie tussen de verhaaltypen en de copingdimensie ‘passief reactiepatroon’ (-,49; $0,01 < p < 0,001$). Dat betekent dat mensen die hun verhaal ingrijpende levensgebeurtenissen als ballast neerzetten, gemiddeld hoger scoren op ‘passief reactiepatroon’. Er is een correlatie tussen de copingdimensies ‘vermijden’ en ‘passief reactiepatroon’ van (-,42; $0,01 < p < 0,001$). Er kan ook nagegaan worden wat de mate is waarin de vragenlijst naar ‘vermijden’ c.q. ‘passief reactiepatroon’ sensitief (hoge score op de lijst duidt op hoge mate van tot ballast maken) en specifiek (lage score op de lijst duidt op afwezigheid van hoge mate van tot ballast maken) is voor het verhaaltypen. De sensitiviteit is respectievelijk 0,84 en 0,79, met andere woorden redelijk. De specificiteit is zeer laag, respectievelijk 0,27 en 0,60. Hoge scores op ‘vermijden’ en op ‘passief reactiepatroon’ zijn dus niet specifiek voor mensen die in hun verhaal ingrijpende gebeurtenissen tot ballast maken.

In tabel 8.1 wordt per verhaaltypen voor iedere copingdimensie weergegeven hoeveel cliënten hoger of lager scoorden dan de mediaan voor die dimensie. Uit deze tabel blijkt dat van degenen die ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar maakten in hun verhaal, 59% laag scoorde op ‘vermijden’ en 63% laag op ‘passief reactiepatroon’. Tevens blijkt dat van degenen die ingrijpende levensgebeurtenissen in hun verhaal als ballast neerzetten, 27% hoog scoorde op ‘vermijden’ en 60% hoog op ‘passief reactiepatroon’.

8.3 Conclusie

De respondenten die in hun verhaal ingrijpende levensgebeurtenissen als ballast neerzetten, rapporteren vaker een vermijdende en passieve copingstijl dan de respondenten die in hun verhaal ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar maken. Er is echter geen verband gevonden met ‘actief aanpakken’ of ‘sociale steun zoeken’. In onderzoek naar coping en in interventies ligt veel accent op zogenoemde positieve copingstijlen, dat wil zeggen ‘actief aanpakken’ en ‘sociale steun zoeken’ (de Ridder et al, 2008). Juist deze copingstijlen hebben geen samenhang met de categorieën zoals die in het levensverhalenonderzoek zijn gevonden, en vormen dus geen goede indicator voor het in kaart brengen van de wijze waarop iemand over het omgaan met ingrijpende levensgebeurtenissen vertelt.

Wel vinden we een conceptuele overlap tussen het verhaaltypen en een vermijdende en passieve copingstijl. De correlaties zijn echter niet hoog, wat voor een deel toegeschreven kan worden aan het feit dat er maar twee categorieën waren voor de manier waarop mensen over het omgaan met ingrijpende levensgebeurtenissen vertelden. Echter, ook de specificiteit van de UCL is onvoldoende: een hoge score voor ‘vermijden’ en voor ‘passief reactiepatroon’ is niet specifiek genoeg voor de groep mensen die ingrijpende levensgebeurtenissen tot ballast maken. Zou in de praktijk met de UCL gewerkt worden, dan zou op basis van de bevindingen uit dit onderzoek een grote groep ten onrechte als vertellers van verhalen waarin ingrijpende levensgebeurtenissen tot ballast worden gemaakt, worden geclassificeerd. Hierdoor zou een groep onderschat worden met betrekking tot hun mogelijkheden. Een grote groep scoort hoog op ‘vermijden’ en tabel 8.1 laat zien dat ook mensen die in hun verhaal ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar maken, hoog kunnen scoren op een vermijdende en

passieve copingstijl. Tabel 8.1 laat bovendien zien dat niet alle mensen die hun ingrijpende levensgebeurtenissen als ballast neerzetten, hoog scoren op een vermijdende of passieve copingstijl. Dit kan echter samenhangen met de variatie achter deze categorie; zoals eerder aangegeven zijn ook vertellers die een (dynamisch) drempelverhaal vertellen onder deze categorie geplaatst.

Dit was een eerste, voorzichtige exploratie van de samenhang tussen de uitkomsten uit de UCL en de wijze waarop herbeoordeelden zelf vertellen dat zij omgaan met ingrijpende levensgebeurtenissen. De uitkomsten suggereren dat de UCL niet geschikt is als instrument voor het (snel) achterhalen van de wijze waarop mensen ingrijpende levensgebeurtenissen een plek geven in hun levensverhaal. Ten eerste wordt het proces achter het hanteerbaar maken niet weerspiegeld in deze vragenlijst. Ten tweede lijkt de vragenlijst niet geschikt omdat hoge scores op vermijdende en passieve copingstijl niet specifiek genoeg zijn voor de mensen die ingrijpende levensgebeurtenissen als ballast neerzetten in hun levensverhaal. Of andersom gesteld: lage scores op een vermijdende en passieve copingstijl zijn niet specifiek genoeg voor mensen die ingrijpende levensgebeurtenissen in hun verhaal hanteerbaar maken.

Tabel 8.1: Hoogte van scores op de vier copingdimensies per cliënt voor cliënten die ingrijpende levensgebeurtenissen in hun verhaal hanteerbaar maken en cliënten die ingrijpende levensgebeurtenissen in hun verhaal als ballast neerzetten.

Verhaaltipe	Respondent-nummer	Actief aanpakken	Vermijden	Sociale steun zoeken	Passief reactiepatroon
Totaal		%+ : 29%	%+ : 21%	%+ : 38%	%+ : 41%
		%0 : 26%	%0 : 38%	%0 : 15%	%0 : 21%
		%- : 44%	%- : 41%	%- : 47%	%- : 38%
Hanteerbaar	7	+	+	-	-
	12	0	-	+	-
	15	+	-	-	+
	25	+	-	+	+
	57	0	-	0	-
	75	0	+	-	0
	91	-	-	+	-
	95	0	+	-	+
	105	-	0	0	0
	130	-	-	0	-
	132	-	0	-	+
	149	-	-	+	-
	175	-	-	-	-
	181	+	-	-	-
	195	-	0	0	-
	210	-	0	+	-
	221	+	-	0	-
	223	+	-	+	-
	238	+	0	-	+
totaal		%+ : 37%	%+ : 16%	%+ : 32%	%+ : 65%
		%0 : 21%	%0 : 26%	%0 : 26%	%0 : 11%
		%- : 42%	%- : 59%	%- : 42%	%- : 63%
Ballast	16	0	+	-	0
	18	-	-	+	+
	23	-	0	-	+
	28	+	0	-	+
	30	0	+	+	0
	32	+	0	-	0
	68	0	0	-	0
	90	0	-	+	+
	119	0	0	+	0
	131	-	0	+	+
	148	-	+	+	+
	169	-	+	+	-
	179	-	0	-	+
	201	-	0	-	+
	214	+	-	-	+
totaal		%+ : 20%	%+ : 27%	%+ : 47%	%+ : 60%
		%0 : 33%	%0 : 53%	%0 : 0%	%0 : 33%
		%- : 47%	%- : 20%	%- : 53%	%- : 7%

Deel 3 Arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals over het inschatten van re-integratiebehoeften

9. Opzet onderzoek arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals

De eerste twee delen van deze studie zijn gebaseerd op onderzoek onder cliënten. In de longitudinale survey hebben we een specifiekere beschrijving van de cliëntkenmerken, re-integratietrajecten en werkhervattingspatronen gegeven. Hieruit blijkt dat een grote meerderheid van de cliënten een substantieel arbeidsverleden heeft en dat re-integratietrajecten zeer divers zijn samengesteld. Verder komt uit dit onderzoek naar voren dat cliënten die hun gezondheid beter waarderen, ook meer kans op werkhervatting hebben. Ook het volgen van een re-integratietraject lijkt enig effect te hebben op de werkhervatting, maar onduidelijk is waardoor dat precies komt. In het tweede deel van de studie hebben we de resultaten gepresenteerd van het levensverhalenonderzoek. Hieruit blijkt dat de wijze waarop cliënten hun in hun levensverhaal construeren en de strategieën die zij ontwikkelen om met ingrijpende levensgebeurtenissen om te gaan, samenhangen met de wijze waarop ze arbeidsongeschiktheid, herbeoordeling en re-integratie positioneren in hun verhaal en hoe ze in relatie daarmee re-integratiebehoeften formuleren. We hebben gezien dat deze behoeften uiteenlopen van een praktische werkbemiddelaar tot een integrale regisseur voor iemands leven. Deze behoeften zijn niet statisch, maar kunnen gedurende het traject veranderen. Bovendien hebben we gezien dat cliënten even vaak aangeven dat ze geholpen zijn door re-integratieprofessionals als dat ze een gebrek aan ondersteuning door hen hebben ervaren.

In dit deel van de studie komen arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals zelf aan het woord. We hebben geanalyseerd hoe zij re-integratiebehoeften van cliënten inschatten, hoe ze dat vertalen in een re-integratieaanbod en welke knelpunten ze daarbij ervaren. Deze analyse heeft tot doel meer inzicht te verschaffen in de dagelijkse werkpraktijk van arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals en meer inzicht te krijgen in de eventuele discrepantie tussen deze werkpraktijk en de behoeften en het aanbod dat cliënten ervaren. Tenslotte maakt inzicht in de huidige werkwijze van professionals het mogelijk om reëel haalbare aanbevelingen voor verbetering te doen. In dit hoofdstuk bespreken we de opzet van het onderzoek onder arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals.

9.1 Methoden

9.1.1 Respondenten

Er zijn 26 professionals geïnterviewd in het kader van het onderzoek. De interviews hebben gelijktijdig plaatsgevonden met het levensverhalenonderzoek. De uitkomsten van het levensverhalenonderzoek zijn dus niet gebruikt bij de afname van deze interviews.

Het doel van de interviews met arbeidsdeskundigen was om inzicht te krijgen in de wijze waarop arbeidsdeskundigen re-integratiebehoeften van cliënten inschatten, hoe ze dat vertalen in een re-integratievisie en welke knelpunten ze daarbij ervaren. Daarbij is extra aandacht besteed aan de vraag bij welke cliënten arbeidsdeskundigen dat lastig vinden en is dieper ingegaan op de vraag hoe ze besluiten een IRO in te zetten.

In het kader van het onderzoek zijn twaalf arbeidsdeskundigen werkzaam bij het UWV geïnterviewd. Deze arbeidsdeskundigen waren allen werkzaam bij het zelfde UWV-kantoor. Van deze twaalf interviews zijn er negen in de analyse betrokken, omdat alleen deze arbeidsdeskundigen ervaring hadden met de herbeoordelingsoperatie. Deze arbeidsdeskundigen hebben een heel verschillende achtergrond. De opleiding die ze oorspronkelijk gevolgd hebben loopt uiteen van pedagogische academie, personeel en

organisatie tot technische richtingen. Vrijwel alle arbeidsdeskundigen hebben voorafgaand aan deze functie gewerkt in de sector waarvoor ze opgeleid waren.

Het doel van het interviews met re-integratiebegeleiders was om inzicht te krijgen in de wijze waarop zij inschatten welke ondersteuning cliënten nodig hebben, hoe ze dat vertalen naar een re-integratieplan en welke knelpunten ze daarbij ondervinden. In de interviews zijn we ingegaan op de vraag welke informatie van cliënten ze relevant vinden en hoe ze die in de praktijk achterhalen, en welke rol de re-integratievisie van het UWV daarbij speelt. Tevens hebben we de re-integratieprofessionals gevraagd om één of twee voorbeelden te noemen van naar hun idee goed verlopen trajecten en één à twee voorbeelden van moeizaam verlopen trajecten, om op deze wijze te achterhalen hoe ze tegen hun eigen rol en die van de cliënt aankijken.

Voor het onderzoek zijn veertien re-integratieprofessionals van private re-integratiebureaus geïnterviewd, waarvan zes na de eerste ronde interviews met cliënten en acht na de derde ronde interviews met cliënten. De precieze functiebenaming van deze professionals loopt sterk uiteen (coaches, job-hunters, etc.). In de praktijk blijkt dat hun werk veel overeenkomsten vertoont, zij het dat de accenten of de tijdsduur die ze met activiteiten bezig zijn kan verschillen. Het gaat in alle gevallen om professionals die intakes afnemen en die cliënten (individueel) begeleiden. Vaak zochten zij ook actief naar een werkplek voor cliënten (job-hunten) en sommigen gaven ook trainingen of cursussen aan groepen cliënten (sollicitatietraining; houding en presentatie; assertiviteitstraining).

De veertien re-integratieprofessionals zijn afkomstig van verschillende re-integratiebureaus. Drie re-integratieprofessionals zijn zelfstandig gevestigd en werken alleen. Zeven re-integratieprofessionals waren werkzaam bij middelgrote tot grote landelijk operende bureaus. De overige vier re-integratieprofessionals kwamen van kleine plaatselijk operende bureaus. Alle re-integratieprofessionals hadden ervaring met herbeoordeelde WAO-ers. Tijdens de interviews bleek dat de meeste re-integratieprofessionals ook veel ervaring met andere cliënten hadden en de groepen in de begeleiding niet strikt gescheiden worden.

De interviews vonden plaats op de werkplek van de arbeidsdeskundigen c.q. re-integratieprofessionals plaats en duurden ongeveer één uur. Er is gewerkt met een topiclijst. Er zijn auditieve opnames van de interviews gemaakt. Deze opnames zijn woordelijk uitgetypt.

9.1.2 Analyse

De analyse van de interviews is gebaseerd op de principes van de ‘grounded theory’ (Strauss & Corbin, 1994). We zijn bij de analyse uitgegaan van het onderzoeksmateriaal en niet van vooraf opgestelde categorieën. In de eerste fase hebben we de interviewfragmenten thematisch geordend. Deze thema’s zijn ontleend aan het chronologische proces dat de professionals beschrijven. In de tweede fase hebben we binnen de thema’s patronen geïdentificeerd. In de derde fase hebben we de patronen binnen de thema’s met elkaar in verband gebracht. De uiteindelijke analyse is gecheckt door ze naast de volledige interviews te leggen.

In hoofdstuk 10 wordt de analyse van de interviews met arbeidsdeskundigen gepresenteerd. In hoofdstuk 11 volgt de analyse van de re-integratieprofessionals.

10. De arbeidsdeskundige: puzzelen met het persoonlijke aspect binnen de eisen van de wet

In dit hoofdstuk komen de arbeidsdeskundigen die werkzaam zijn bij het UWV aan het woord. Voordat de cliënt¹⁷ die voor een herbeoordeling is opgeroepen bij een arbeidsdeskundige terecht komt, krijgt deze eerst met de verzekeringsarts te maken. De verzekeringsarts beoordeelt de functionele mogelijkheden en vult op basis daarvan de Functionele Mogelijkheden Lijst (FML) in. De arbeidsdeskundige bepaalt vervolgens de theoretische verdienfuncties op basis van het Claim Borgings en Beoordelings Systeem (CBBS) en stelt de re-integratievisie voor het re-integratiebedrijf op.

In dit hoofdstuk wordt nagegaan hoe dit algemene kader¹⁸ in de praktijk vorm krijgt. Hierbij zal allereerst besproken worden in hoeverre en op welke manier arbeidsdeskundigen aandacht geven aan psychologische en sociale aspecten van arbeidsongeschiktheid en arbeidsre-integratie. De levensverhalen van cliënten hebben duidelijk gemaakt dat het bij arbeidsgeschiktheid in de praktijk niet alleen om de medische mogelijkheden gaat, maar ook om psychologische en sociale processen. Het is dan de vraag in hoeverre de arbeidsdeskundigen daar aandacht voor hebben, welke informatie arbeidsdeskundigen daarbij belangrijk vinden en hoe zij die informatie trachten te achterhalen. Deze vragen staan centraal in dit hoofdstuk. Ook wordt nagegaan hoe arbeidsdeskundigen de ingewonnen informatie vertalen naar een re-integratievisie. Er zal ingegaan worden op de impliciete normen voor een goed re-integratieadvies die ze hierbij hanteren en welke ruimte cliënten krijgen in het vormgeven van het advies. Ook zal ingegaan worden op de keuze tussen een regulier traject en een Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO). Daarnaast zal worden beschreven wat de rol van de wetgeving is in het vormgeven van het re-integratieadvies. Het hoofdstuk zal worden afgesloten met een beschrijving van de mening van arbeidsdeskundigen over hun rol in het proces van keuring en re-integratie en met een conclusie.

10.1 Aandacht voor psychologische en sociale aspecten

10.1.1 Een beeld vormen

Arbeidsdeskundigen vertellen dat ze zich op basis van het dossier van de verzekeringsarts een beeld vormen dat ze toetsen in het gesprek met de cliënt. Hun doel is een breder beeld te krijgen van de cliënt ; dat is volgens hen ook de functie van een arbeidsdeskundige.

¹⁷ In dit hoofdstuk en het volgende hoofdstuk wordt gesproken over cliënten en niet over respondenten zoals in de voorafgaande hoofdstukken waarin het perspectief van de herbeoordeelde arbeidsongeschikten centraal stond.

¹⁸ De voorgeschreven procesgang ziet er als volgt uit. Nadat een cliënt door het UWV is opgeroepen voor de herbeoordeling, krijgt deze eerst te maken met de verzekeringsarts. Deze doet de medische beoordeling en bepaalt de functionele mogelijkheden. Daarna krijgt de cliënt te maken met de arbeidsdeskundige. Deze heeft een tweeledige taak: de keuring afronden door aan de hand van mogelijke functies het potentiële loon te berekenen (de uitkering is gebaseerd op het verschil tussen het potentiële loon en het oude loon) en het opstellen van de re-integratievisie, waarin een voorstel wordt gedaan voor een re-integratietraject. De feitelijk re-integratiebegeleiding wordt uitgevoerd door een re-integratiebedrijf; de re-integratieprofessionals komen in het volgende hoofdstuk aan bod.

De arbeidsdeskundige stelt dus de re-integratievisie op, waar de re-integratieprofessional mee aan de slag gaat. De standaard 'procesgang' van de behandeling van herbeoordeelde door de arbeidsdeskundigen bestaat uit: (1) bestudering van het dossier (met daarin de door de verzekeringsarts bepaalde functionele mogelijkheden); (2) een gesprek met de cliënt; (3) het bepalen van de theoretische functies aan de hand van Claim Borgings en Beoordelings Systeem (CBBS); (4) een tweede gesprek met de cliënt waarin de theoretische functies worden besproken en de re-integratiemogelijkheden en wensen worden verkend; (5) het opstellen van de re-integratievisie.

...de arts beoordeelt in eerste instantie op de medische beperkingen, ziekte en gebrek, maar wat voor de arbeidsdeskundige ook van belang is van hoe zit diegene nu eigenlijk in zijn vel en voor de re-integratie, want daar denk ik toch met name aan, daar spelen ook een hele hoop ander factoren een rol. Dus eigenlijk, dat is niet moeilijk, dat is gewoon een onderdeel van het werk. [AD2]

Hoewel het dossier dat arbeidsdeskundigen van de administratie krijgen in veel gevallen maar een beperkt aantal gegevens bevat, is dit wel de eerste bron van informatie waarop ze hun beeld van de cliënt kunnen baseren. In de dossiers staan persoonsgegevens (waarbij leeftijd, sekse en opleidingen belangrijke informatie zijn), de werkervaring en het arbeidsverleden, en de uitkomsten van de FML. Het dossier wordt ervaren als de eerste kennismaking met de cliënt en een houvast voor het gesprek.

Ik maak daar dan een aantekening van. Ik heb zelf een soort handvat op papier van geboortedatum, opleiding enzovoorts.[AD11]

Ik vind dat dat een soort van cadeau is. Ik maak dat open, wat zit er dan in en dan het uitzoeken van hoe zit die zaak in elkaar. Ik bereid me altijd goed voor, zodat je voldoende van de klant afweet en dan in het gesprek je gewoon laten verrassen van wie er voor je zit. [AD3]

Als iemand al langer bekend is bij het UWV, kunnen er nog allerlei andere documenten met betrekking tot eerdere keuringen in het dossier zitten. De dossiers kunnen dan heel erg dik zijn.

... als die mensen soms al tien of twintig jaar hier bekend zijn, dan heb je een dossier van dertig of veertig centimeter. [AD2]

Zeker bij langdurige arbeidsongeschikten is de kans aanwezig dat arbeidsdeskundigen de cliënt al kennen.

Soms vraagt de arbeidskundige de verzekeringsarts in dit stadium om uitleg.

Als ik dan vooraf in de rapportage al lees van de arts dan kan het zijn dat ik al zonder de cliënt gesproken te hebben, nog even met de arts kan overleggen van hoe moet ik dat zien, of hoe bedoel je dit. [AD2]

Ook bellen arbeidsdeskundigen soms van tevoren met de cliënt en vragen ze om uitleg of om zaken als re-integratieverslagen mee te nemen naar de afspraak.

Meestal vindt het eerste gesprek met de cliënt op het UWV-kantoor plaats, maar huisbezoeken komen ook voor. In dat eerste gesprek zijn arbeidsdeskundigen erop gericht om het beeld dat is ontstaan op basis van administratieve gegevens, gegevens over werk en de medische beoordeling van de beperkingen, aan te vullen met persoonlijke indrukken. Het beeld dat dan ontstaat, kan behoorlijk afwijken van dat wat op basis van het dossier verkregen is.

... vaak heb je dan een bepaald beeld op basis van de rapportage, maar dan krijg je hier heel iemand anders te zitten. [AD3]

want je krijgt natuurlijk de rapportage van de verzekeringsarts en je krijgt natuurlijk de lijst met beperkingen die iemand heeft, maar dat is allemaal op papier, dus je weet niet wat voor persoon het is die tegenover je zit. [AD5]

Arbeidsdeskundigen hanteren voor dit gesprek geen standaard format. Ze zijn vooral vragen aan het stellen.

Het is ook inschatten [...] maar ik probeer dat toch zo goed mogelijk te doen door vragen te stellen en daar toch zo goed mogelijk over te praten. [AD5]

Er kunnen in het gesprek met de cliënt zaken naar voren komen die niet in het dossier staan. Dat kan volgens de arbeidsdeskundigen komen doordat niet alles met de verzekeringsarts wordt besproken. Cliënten weten volgens de arbeidsdeskundigen niet altijd goed wat ze wel en niet aan de verzekeringsarts moeten en kunnen vertellen. Of ze zijn zo zenuwachtig dat ze dichtklappen.

Wat die arts dan hoort dat zijn ook vaak maar momentopnamen en je hebt dan personen die vertellen honderduit, maar je hebt ook mensen die klappen gewoon dicht en als ze bij een arts zijn dan vertellen ze gewoon niet alles. [AD9]

Ja, soms zijn mensen zich ook niet bewust van wat er tijdens zo'n bespreking met de arts allemaal mee kan spelen. [AD2]

Dan ga je doorvragen en dan zeggen mensen wel eens van ja ik heb dat ook maar niet verteld en ik voelde me niet op mijn gemak. [AD12]

Een andere reden die de arbeidsdeskundigen geven voor het verschil tussen het beeld dat uit het dossier naar voren komt en het beeld dat uit het gesprek oprijst, is dat de verzekeringsarts alleen fysieke klachten duidt. Arbeidsdeskundigen zeggen ook te kijken naar de psychische en sociale aspecten die meespelen. Deze informatie wordt meegenomen bij het raadplegen van het CBBS. Bepaalde functies kunnen helemaal niet passen bij de persoon, en zijn daarmee niet reëel.

... maar als je hem kent of in ieder geval tussen aanhalingstekens kent, dan kan het soms zo zijn van nou die functie zou hij best wel kunnen, want dat heeft hij in zich of die functie zou hij juist niet kunnen. [AD5]

Arbeidsdeskundigen vinden informatie over de *sociale achtergrond* [AD5] en over hoe iemand tot een bepaalde opleiding is gekomen, essentieel om betekenis te geven aan de schriftelijke informatie over opleiding en beroep.

Nou, wat ik heel belangrijk vind naast het medische is dat je toch ook een beetje weet van het sociale. Kijk, je kunt best iemand hebben die een LBO-opleiding heeft, bijvoorbeeld metaal, maar die man heeft zoveel capaciteiten, alleen heeft hij die capaciteiten nooit omgezet in opleiding of andersom dat hij net met de hakken over de sloot die LTS heeft afgesloten, maar dan moet je die man dus niet op een te hoge functie gaan zetten. [AD5]

Je merkt toch hoe zelfstandig mensen zijn en of ze toch nog een beetje contact hebben met de arbeidsmarkt of dat ze alleen maar thuis zitten. [AD3]

Psychologische aspecten worden ook belangrijk gevonden. Hieruit worden de reële arbeidsmogelijkheden afgeleid.

Dat was iemand met een heel slecht zelfbeeld. Dat was een man in een rolstoel die heel snel de verantwoordelijkheid niet bij zichzelf zoekt. [AD5]

Het is ook je visie van ziet iemand de toekomst rooskleurig of zit hij in een depressie. Meestal heb je dat wel van mensen die dertig, vijfendertig jaar gewerkt hebben en die dan ineens iets anders moeten. [AD9]

Arbeidsdeskundigen proberen psychologische kenmerken van de cliënt ook te achterhalen omdat ze daarmee zicht krijgen op hoe zij met de cliënt zouden moeten omgaan en hoeveel energie erin gestoken moet worden.

... en dan blijkt dus soms dat iemand een trap onder zijn kont moet krijgen van zijn partner voordat hij dus tot iets komt. [AD9]

... dan moet je aan dat motivatiestuk nog behoorlijk gaan werken. [...] dat vind ik moeilijke cliënten, die kosten veel energie. [AD5]

Tenslotte vinden arbeidsdeskundigen het ook belangrijk om te weten hoe de privésituatie eruit ziet.

... bijvoorbeeld een meneer die was internationaal vrachtwagenchauffeur. Die is uitgevallen wegens psychische beperkingen. Dat had voor een groot deel te maken met de privésituatie maar ook met het feit dat hij dus de hele week van huis was. [AD12]

Hoewel arbeidsdeskundigen van mening zijn dat informatie over de thuissituatie essentieel voor hen is, voelen ze zich onzeker over de manier waarop ze die informatie tot uitdrukking mogen brengen in het re-integratieadvies.

Wat ik ook heel belangrijk vind in het verhaal is hoe zijn thuissituatie is. Als hij op dit moment een beetje problematisch is, ja dan kan ik daar ook rekening mee houden ook al mag dat officieel niet, dat zeg ik er heel duidelijk bij. [AD5]

Ja dan [in het geval van stress in de privésituatie] dan vind ik dat je daar rekening mee moet houden, maar ik zit daar tegen de grens aan van wat mag en wat niet mag en dat is voor mijzelf vaak een discussiepunt van hoe ver ga je daarin? [AD5]

Hoe ze toch mogelijkheden vinden om aspecten van de thuissituatie mee te nemen wordt in paragraaf 9.2 verder uitgewerkt.

Arbeidsdeskundigen vullen dus de beoordeling van het arbeidsvermogen zoals die door de verzekeringsarts is verricht, verder in door ook psychologische en sociale aspecten in hun oordeel te betrekken. Arbeidsdeskundigen beschouwen de medische beoordeling in principe als een voldongen feit, maar ze gaan wel terug naar de verzekeringsarts als ze vinden dat de uitkomst van de keuring onredelijk is. Volgens de arbeidsdeskundigen kunnen verzekeringsartsen op twee manieren reageren. De verzekeringarts kan de FML herzien. Met sommige verzekeringartsen werk je nu eenmaal vaak en prettig samen dus dan is het gemakkelijk om weer even met z'n tweeën om de tafel te gaan zitten om te kijken wat eruit rolt [AD1], zo vertellen de arbeidsdeskundigen. Deze arbeidsdeskundigen krijgen en nemen daarmee in feite ook verantwoordelijkheid voor de FML. Volgens de arbeidsdeskundigen zijn bepaalde verzekeringsartsen echter niet tot verandering bereid en blijven deze meestal bij hun beoordeling.

Sommige artsen die staan dan heel erg open voor de terugkoppeling en zijn dan ook bereid om een belastbaarheid aan te gaan passen en anderen zijn daar wat start in. Zo van 'ja ik heb het toen zo beoordeeld en dan gaan ze maar in bezwaar'. [AD2]

Arbeidsdeskundigen hebben dan het gevoel dit te moeten uitleggen aan de cliënt.

Dan zeg ik van luister eens ik heb gesproken met de verzekeringsarts en hij houdt zijn poot stijf. [AD5]

Arbeidsdeskundigen vinden het niet alleen belangrijk in het kader van een meer persoonlijke benadering om een realistische beoordeling van de functionele mogelijkheden te hebben. Ook

voor henzelf is het belangrijk. Ze moeten voldoende informatie hebben om functies te kunnen duiden en een uitspraak te kunnen doen over aansluiting bij de arbeidsmarkt. Het meenemen van psychologische en sociale aspecten leidt volgens arbeidsdeskundigen tot een realistischer beeld. Worden die genegeerd, dan wordt volgens hen een praktisch onhaalbare situatie geschapen, zowel voor de cliënt als voor de arbeidsdeskundige.

Nu ben ik [...] met een rapportage bezig waarbij iemand aanvankelijk minder dan 15 was en na het gesprek wordt ze 80-100. Ik ben [...] met die arts gaan praten en die ging ook op een gegeven moment helemaal mee. [...]. Ik ging het gesprek in van ze is minder dan 15 maar op dit moment is ze emotioneel zo labiel. Dan kan ik wel op die FML drie functies duiden, maar als ik dan zie van hoe labiel dat deze mevrouw voor me zat. Ze was dus flink uit het lood geslagen als gevolg van kanker en dan denk ik van die kan gewoon niet werken in die functies die daar geduid zijn. [AD8]

Iemand die psychische beperkingen heeft en die je dan op gesprek krijgt en als je dan kijkt wat een arts in de medische rapportage heeft gesteld dan heeft hij maar heel kort gesteld dat iemand is uitgevallen wegens psychische beperkingen [...]. [...] Als je dan gaat praten met iemand en je gaat doorvragen dan blijkt dat iemand nog niet zelfstandig kan functioneren en begeleiding heeft van allerlei instanties. Ja dan is iemand toch ernstiger beperkt dan een arts doet voorkomen. [AD12]

Bovendien leidt een inschatting die in de ogen van arbeidsdeskundigen de situatie onderschat ertoe dat arbeidsdeskundigen veel energie moet steken in het overtuigen van de cliënt.

Kijk iemand met psychische klachten die komt bij de arts. De arts geeft dan de beperkingen weer [...]. Daar moeten wij dan mee aan de slag en vaak zie je dan toch dat de arts [...] een hele andere visie heeft dan die man zelf. Maar wij moeten dan wel met die persoon werken, wij moeten hem toch motiveren en stimuleren. [AD9]

In dit eerste gesprek proberen arbeidsdeskundigen dus het beeld dat ontstaan is vanuit het dossier te verifiëren, aanvullende informatie met betrekking tot psychologische en sociale aspecten te verzamelen en na te gaan of de functionele beperkingen wel realistisch geduid zijn in relatie tot loonvormende arbeid. Uit het laatste citaat komt ook naar voren dat arbeidsdeskundigen proberen om de scherpe kantjes van de beoordeling af te halen. Daar wordt verder op ingegaan in de volgende subparagraaf.

10.1.2 Arbeidsdeskundige: aandacht voor de persoon

De geïnterviewde arbeidsdeskundigen geven aan dat ze, op verschillende manieren, aandacht voor de persoon van de cliënt willen hebben. Ze noemen daar verschillende redenen voor.

Allereerst vinden ze dat het tot hun taak behoort om cliënten emotioneel te begeleiden.

In het begin van die gesprekken doe je ze iets aan zeg maar, althans dat is wat veel mensen zo voelen dan. Om ze daar dan ook in emotioneel opzicht weer uit te helpen, dat spreekt me aan. [AD8]

Dat speelt zeker bij een herbeoordelingsoperatie. Volgens arbeidsdeskundigen zijn deze cliënten zijn veel minder voorbereid op de keuring dan bij de WIA-keuring¹⁹, en voelen ze zich nogal eens overvallen.

Maar bij de WIA zijn de mensen al min of meer voorgeprogrammeerd [...]. Ik bedoel de wachttijd is twee jaar. [AD7]

¹⁹ Keuring in het kader van de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen voor werknemers die twee jaar ziek zijn.

Maar die mensen die hebben dan klachten en weerstand omdat we eigenlijk door een trucje inkomen gaan afnemen. [...] In veel gevallen staan die mensen dan niet open voor een re-integratietraject want die mensen zijn nog bezig met die claim. [...] Als AD vind ik dat je de mensen toch de ruimte moet geven. Je moet die klap toch kunnen verwerken of hij nu terecht is of niet.[AD9]

Er zitten mensen bij die in de ogen van arbeidsdeskundigen jarenlang ten onrechte een hoge uitkering hebben gehad.

Je hebt mensen waarvan je denkt van hoe is het in godsnaam mogelijk dat ze al zoveel jaren in een uitkering zitten. Bijvoorbeeld een vrouw die had een postnatale depressie in 1996 en die heeft wel inmiddels haar derde kind.[AD11]

Maar omdat ze met rust gelaten zijn, vinden de arbeidsdeskundigen het onterecht om de cliënt daarvan de schuld te geven. De arbeidsdeskundigen proberen begrip te hebben voor de schok waarmee deze mensen worden geconfronteerd.

Eigenlijk hebben die mensen dus teveel gehad, maar dat kun je niet zeggen want dan trap je meteen iemand de grond in. [AD9]

[...] waarbij ikzelf en de verzekeringarts ook wel eens zoiets hebben van die of die mensen als er tussentijds een herbeoordeling had plaatsgevonden... Dan zitten ze bijvoorbeeld op gronden in de WAO die nu volstrekt onmogelijk zouden zijn en dan ga je toch zo'n patroon of zo'n structuur die de mensen hebben opgebouwd die wordt dan volledig op zijn kop gezet.[AD7]

Een andere groep die op empathie van de arbeidsdeskundigen kan rekenen betreft de groep schrijvende gevallen, waarvoor de wetgeving volgens de arbeidsdeskundigen onvoldoende bescherming biedt.

De artsen zijn natuurlijk ook gebonden aan richtlijnen en voorschriften en die mensen die vallen dan na tien jaar uit de boot. Je kunt die mensen dan wel een [...] traject aanbieden maar je weet die mensen komen nooit en te nimmer meer aan de bak. [AD11]

De arbeidsdeskundigen denken dat de herkeuring veel impact kan hebben.

Het is toch zo dat een paar korte gesprekken een invloed kunnen hebben op het leven van iemand. Ze hebben van tevoren dan toch al redelijk wat meegemaakt en dan is het dus ook zo van wat betekent dat nu voor de toekomst? [AD7]

Aandacht voor de persoon achter de cliënt heeft in de tweede plaats ook een functionele reden. Volgens arbeidsdeskundigen winnen ze daardoor vertrouwen.

Mensen gaan toch wel vaak weg met het gevoel van het was een reëel gesprek en die bedanken je dan ook. [AD12]

En die vertrouwensband helpt ook om meer informatie te krijgen.

Dat [het eerste gesprek] bestaat eerst uit een stukje vertrouwen winnen van de cliënt. Ik geef dan ook heel duidelijk aan wat mijn rol binnen de beoordeling is. Dan doe ik dus altijd even mijn rol verduidelijken en ook de rol van het UWV in deze, vervolgens zoom ik in op een aantal zaken waarvan ik nog niet precies de vingerafdruk gekregen heb. [AD7]

Arbeidsdeskundigen vertellen dus niet alleen aandacht te hebben voor de psychologische en sociale aspecten die verband houden met de arbeidsongeschiktheid, maar ze geven aan dat ze ook aandacht proberen te hebben voor de persoon achter de cliënt. In de volgende paragraaf wordt ingegaan op de manier waarop ze dit laatste doen.

10.1.3 Informatie en een maatkostuum bieden

Arbeidsdeskundigen noemen vier strategieën die ze hanteren om aandacht te hebben voor de persoon achter de cliënt. Ten eerste proberen ze op een duidelijke manier informatie te verstrekken. Dat ze zoveel waarde aan duidelijkheid hechten, komt omdat ze er vanuit gaan dat de cliënten zich in een onoverzichtelijke en onduidelijke situatie bevinden, waarin heel veel verschillende mensen zich met hen bemoeien.

We voeren heel veel slechtnieuws-gesprekken om mensen dan toch de boodschap op een menselijke manier te brengen en ook op een duidelijke manier te brengen. Ja, ik hoop dat je nooit arbeidsongeschikt raakt, want dan kom je in een malle molen terecht en een wirwar van regelgeving, verschillende instantie en formulieren en mensen met wie je in contact komt. [AD12]

Arbeidsdeskundigen vinden het daarbij belangrijk dat ze niet worden vereenzelvigd met de wetgeving. De arbeidsdeskundigen vertellen dat ze de wetgeving als een vaststaand feit presenteren, waar ook een arbeidsdeskundige niets aan kan veranderen. Wat een arbeidsdeskundige wel kan doen, is zoveel mogelijk de logica van de wet proberen uit te leggen.

Ze snapte de procedures niet, ze snapte niet goed hoe het UWV werkte en dat kan ik begrijpen want er heeft een hele verzuiling binnen het UWV plaatsgevonden. Dus dan zie je iemand in een bepaalde onmacht functioneren en die begint dan eigenlijk om zich heen te slaan en dan is het eigenlijk maar proberen om die emoties op te vangen. [AD8]

Ook als mensen zeggen van eigenlijk zou ik niet in de WIA willen komen. Dan zeg ik van luister eens u kunt de WIA ook zien als een soort [...] ziekteperiode. Je wilt weer terug komen met een geleidelijke uitbreiding van het aantal uren en dat betekent die overbruggingstijd, dat is in wezen gewoon die WIA-tijd. [AD7]

Omdat arbeidsdeskundigen zelf duidelijk en eerlijk zijn, verwachten ze dat ook van de cliënt.

Ik heb liever dat ze gewoon open kaart spelen. Dan heb ik liever dat ze gewoon zeggen van ik heb gewoon godverdomme geen zin meer om te werken. [...] Op het moment dat iemand gaat draaien en met andere gedachten hier komt dan puur zichzelf te zijn [...] dat is wel moeilijk. [AD3]

Een cliënt met een verborgen agenda maakt het de arbeidsdeskundigen moeilijk om emotionele begeleiding te bieden.

De tweede strategie waarmee arbeidsdeskundigen aandacht voor de persoon achter de cliënt probeert te tonen, is door voor maatwerk te zorgen. De geïnterviewde arbeidsdeskundigen vertellen hoe ze in de mazen van de wet te zoeken naar mogelijkheden om de uitkomst van de keuring te laten aansluiten bij de situatie van de cliënt.

Ik denk dat de arbeidsdeskundigen toch degenen zijn die de kastanjes uit het vuur moeten halen en vervolgens ook de ombuiging moeten maken van vanuit de uitkeringssituatie kunnen we je dat en dat aanbieden. [AD7]

De arbeidsdeskundigen vertellen allemaal hoe ze telkens proberen de wetgeving naar de persoonlijke situatie te vertalen. Ze zeggen te gaan stoeien met de gegevens uit het dossier en gesprek.

...maar op het moment dat je de dossiers nog niet hebt, dat je daar nog niet mee aan het werk bent, dan is dat [de wetgeving] nog heel abstract en gaandeweg dat je de dossiers dan ook krijgt, dan loop je in de praktijk tegen een hele hoop situaties op, waarin de wet op dat moment nog niet voorziet... en dan begint het stoeien. [AD2]

Ze benoemen verschillende manieren om de cliënt, zoals een van de arbeidsdeskundigen het uitdrukte, *een maatkostuum* te bieden. Een voorbeeld is dat ze een tijdelijke beoordeling geven, waardoor voor de cliënt lucht ontstaat om niet-werkgerelateerde problemen op te lossen.

Wat ik dan wel eens doe als ik merk dat [...] die stress of die gezinssituatie [...] toch zo'n grote factor is, dan kan ik teruggaan naar de verzekeringsarts om dat met hem of haar te bespreken en om dan te zeggen kun je hem of haar daar een beperking in aangeven. [...] Wat ik dan wel doe is dat ik heel duidelijke aan de betrokkene aangeef van luister ik ga heel even met je mee voor een bepaalde periode, maar we maken wel afspraken met elkaar hoe jij die situatie rondom die stress gaat aanpakken. [AD5]

De arbeidsdeskundigen zien maatwerk dus als een oplossing binnen de mogelijkheden van de wet, die volgens hun inschatting de cliënt op het lijf geschreven is doordat deze oplossing toekomstmogelijkheden biedt.

De derde strategie die arbeidsdeskundigen zeggen te hanteren om aandacht voor de persoon achter de cliënt tonen, is door te werken aan overeenstemming met de cliënt. Meestal gaan de arbeidsdeskundigen na het eerste gesprek functies duiden, en worden die in een tweede gesprek voorgelegd. Voor de arbeidsdeskundigen is daarbij een belangrijk aspect hoe de cliënt daarop reageert. Er wordt dan nagegaan in hoeverre er weerstand is en hoe hiermee omgegaan moet worden. De arbeidsdeskundigen streven in principe naar overeenstemming. Als er toch tegengestelde inzichten blijven bestaan, dan proberen de arbeidsdeskundigen allereerst duidelijk te maken dat het geen oordeel is van de arbeidsdeskundige als persoon en dat deze de wetgeving zo goed mogelijk probeert uit te voeren.

Je moet ze toch uitleggen dat het niet mijn beslissing als persoon is, maar dat, ja goed wij voeren regelgeving uit en die is voor hun zo en die is voor hun overbuurman zo en... [AD2]

Door dit zo te benadrukken blijft er ruimte voor arbeidsdeskundigen om het als persoon oneens te zijn met de een deel van de wetgeving. Ze hebben vooral moeite met het gebrek aan maatregelen ter versoepeling voor moeilijk plaatsbaren die heel afhankelijk zijn van eigen inkomsten, zoals alleenstaande moeders. Het gaat dan bijvoorbeeld om mensen die moeilijk plaatsbaar zijn vanwege andere factoren dan een medische aandoening, zoals zeer slechte taalbeheersing of ernstige onzekerheid. Op papier zijn ze dan plaatsbaar maar volgens arbeidsdeskundigen niet in de praktijk.

Vanmorgen nog een dame met een HBO-opleiding waarvan ik dacht, nou mooie opleiding, iets van facilitair management dacht ik, dus qua opleiding beslist niet moeilijk plaatsbaar. [...] Het enige wat ze niet had, dat was een stukje zelfvertrouwen en dan denk ik van aan de ene kant is ze makkelijk terug te brengen, maar van de andere kant, omdat ze zo weinig zelfvertrouwen had, zelfs een burnout, dan is het moeilijk om haar nu op de arbeidsmarkt weg te zetten. [AD1]

Een collega of de stafarbeidsdeskundige wordt dan wel eens geraadpleegd om de mogelijkheden verder te onderzoeken.

Als ik er niet uitkom heb ik natuurlijk ook hele gewaardeerde collega's of misschien zelfs de stafarbeidsdeskundige waar ik eventueel te rade kan gaan of gewoon even klankborden. [AD1]

Ook wordt soms een derde gesprek georganiseerd om de zaken even te kunnen laten bezinken.

Je hebt soms ruimte voor een tweede gesprek [over re-integratie] en als je iets laat bezinken dan heeft de persoon nog eens de ruimte om alles op een rijtje te zetten, ikzelf ook en dan is het soms verhelderend om nog eens op een nieuwe manier tegen de zaak aan te kijken. [AD1]

Als de onenigheid tussen cliënt en arbeidsdeskundige vooral door het verzekeringsgeneeskundig oordeel wordt veroorzaakt en de verzekeringsarts dit oordeel niet herziet, dan geven de arbeidsdeskundigen de cliënt informatie over de bezwaarprocedures.

Nou dan is het mijn verantwoordelijkheid om erop te wijzen dat men een klacht kan indienen. [AD5]

Op deze manier nemen de arbeidsdeskundigen wel verantwoordelijkheid voor het informeren en begeleiden van de cliënt, maar niet voor de inhoud van de beoordeling.

Met een deel van de cliënten komen arbeidsdeskundigen echter niet tot overeenstemming. Dat heeft volgens arbeidsdeskundigen onder meer te maken met het beperkte aantal gesprekken dat arbeidsdeskundigen met de cliënt kunnen voeren.

Dan moet je ook eigenlijk aan die persoon duidelijk maken van luister, ja, we hebben verschillende meningen en dat kan niet overbrugbaar zijn en dat moet je dan ook accepteren [...] om dat om te buigen [...] lukt je toch niet meer in een tijdsbestek van twee of drie gesprekken. [AD1]

Toch geeft een arbeidsdeskundige aan dat arbeidsdeskundigen veel ruimte hebben om de reactie van de cliënt te beïnvloeden. Zozeer zelfs, dat er opgepast moet worden voor machtsmisbruik.

Het is natuurlijk wel uitkijken dat je niet teveel manipuleert, want je hebt toch een machtspositie. [AD1]

Deze arbeidsdeskundige maakt hier ook duidelijk dat hij vindt dat bij het beïnvloeden van de relatie met de cliënt, het belang van de cliënt voorop moet blijven staan.

Uit de interviews komt dus een arsenaal aan mogelijkheden naar voren, waarop arbeidsdeskundigen proberen tot overeenstemming met de cliënt te komen. Dit is voor arbeidsdeskundigen een belangrijke strategie waarmee zij aandacht tonen voor de persoon achter de cliënt. Tegelijkertijd benadrukken de arbeidsdeskundigen ook dat ze maar een beperkt aantal contactmomenten hebben om dit te bewerkstelligen.

Een vierde strategie waarmee arbeidsdeskundigen hun aandacht voor de persoon achter de mens kunnen tonen, is door wat levenswijsheid mee te geven. Sommige arbeidsdeskundigen gaan dus nog wat verder en begeven zich op het gebied van de psycholoog of maatschappelijk werker.

Wat ik eigenlijk heel prettig vind en waar ik ook altijd naar zoek in het werk is dat ik die mensen toch iets kan meegeven. Zowel wat procedures enzo aangaat en de

rechtspositie, maar ook met name als je merkt dat er in het leven wat gebeurd is, dat je dat een beetje kunt relativiseren [...]. Voor een stukje voel ik me dan ook huis-tuin-en-keukenpsycholoog of maatschappelijk werker [...] ik merk wel dat ik mensen wat kan meegeven, een goed gevoel en ondanks alles, dat ze de moeite waard zijn zoals ze zijn. [AD3]

10.2 Vertaling naar re-integratie advies

In het voorafgaande is ingegaan op de wijzen waarop arbeidsdeskundigen zeggen aan te sluiten bij de cliënten. Hierin stond met name de beoordeling van de arbeidsgeschiktheid centraal. In deze paragraaf wordt verder ingegaan op hoe het re-integratie advies tot stand komt, of zoals een arbeidsdeskundige het uitdrukte *hoe je iemand het beste weg kunt zetten op de arbeidsmarkt. [AD1]*

10.2.1 Aanknopingspunten zoeken

Om tot een re-integratieadvies te komen, zoeken arbeidsdeskundigen een aanknopingspunt. Dit kunnen de functies zijn die uit het CBBS naar voren zijn gekomen. Dit zijn echter theoretische functies, aan de hand waarvan de verdiencapaciteit en dus de uitkering wordt vastgesteld. Toch geven arbeidsdeskundigen aan dat ze deze functies gebruiken als aanknopingspunt voor het re-integratie advies.

Bij het tweede re-integratiegesprek merk je dan eigenlijk hoe die persoon reageert op die functies bij wijze van spreken en dan ga je ook kijken van zijn dat functies van de 'ver van mijn bed show' of zijn dat functies waarvan je dan zegt van hey, dat zijn wel leuke functies?. En afhankelijk van die reacties ga je weer met die persoon verder stoeien van wat zou nu het beste mogelijk zijn [...] en dat komt al pratende. [AD1]

Het gebruik van CBBS-functies kan ook verwarring wekken bij de cliënt. Arbeidsdeskundigen kunnen helemaal niet garanderen dat iemand ook die baan gaat vervullen en het bijbehorende inkomen gaat verdienen. De arbeidsdeskundigen moeten dan dus het nodige uitleggen. Mede daarom zoeken arbeidsdeskundigen ook op andere vlakken naar aanknopingspunten. Dat kan bijvoorbeeld door het vragen naar sterke en zwakke punten en interesses.

Ik ga dan echt bekijken van wat de mensen wel kunnen en wat de sterke punten zijn, wat doe je graag, wat zijn je hobby's. Daar sterk op doorvragen. [...] Maar sommige mensen weten meestal niet waar ze goed in zijn. Ze weten wel waar ze slecht in zijn. [...] Dus ik probeer dat te doen door de mensen ook eens te laten nadenken in welke richting dat ze willen gaan zoeken. [AD5]

Daarnaast attenderen ze de cliënt op het belang van kennis van de arbeidsmarkt.

[...] zeker als ze langere tijd in die uitkering hebben gezeten dat die mensen totaal niet weten wat er op de arbeidsmarkt op dit moment speelt. [AD5]

Ze stellen dan voor dat de cliënt naar advertenties gaat kijken of zijn of haar netwerk gaat raadplegen.

De arbeidsdeskundigen vertellen dat ze tijdens het gesprek over re-integratie op verschillende weerstanden kunnen stuiten. De weerstand tegen het weer gaan werken kan te maken hebben met het sociale netwerk van de cliënt, en hoe deze daarin als arbeidsongeschikte een bepaalde rol heeft gekregen. Een voorbeeld betreft het geval van een vrouw die aangespoord wordt tot re-integratie, maar wier echtgenoot het hier niet mee eens is. Arbeidsdeskundigen voelen deze situatie al aan in het gesprek en denken dat zo'n echtgenoot een belemmerende rol zal

vervullen omdat hij niet zal accepteren dat hij minder huishoudelijke verzorging zal krijgen en dat zijn vrouw zelfstandiger zal worden.

Dus het enige wat die [de echtgenoot] zegt na het gesprek is van 'je gaat niet werken en je luistert niet naar die arbeidsdeskundige en je blijft gewoon bij die 80-100. [AD1]

Een ander voorbeeld dat arbeidsdeskundigen geven betreft personen die volledig afgekeurd waren en dan weer 32 uur moeten gaan werken. Hun omgeving heeft altijd rekening gehouden met een forse beperking en dat maakt het moeilijk om te gaan vertellen dat ze weer moeten gaan werken. Volgens de arbeidsdeskundigen is het dan voor de cliënt gemakkelijker het UWV af te keuren dan te erkennen dat het eigenlijk wel meevalt met de beperkingen.

[...] hoe vertel ik dat dan aan de omgeving? Waarom heeft de omgeving daar dan vijf jaar rekening mee gehouden dat ze niet in staat was tot werken?[AD1]

Het is volgens arbeidsdeskundigen ook mogelijk dat een cliënt niet zozeer weerstand heeft tegen het weer gaan werken, maar vooral tegen het soort werk en het soort re-integratieaanbod waar arbeidsdeskundigen aan denken. Daarom is het belangrijk dat, voordat arbeidsdeskundigen met een oplossing komen in de vorm van een re-integratieadvies, nagegaan wordt welke problemen in relatie tot de arbeidsmarkt de cliënt zelf ervaart.

De fout van veel arbeidsdeskundigen is dat zij niet nagaan wat de cliënt zelf het probleem vindt en dat de arbeidsdeskundige te snel met een oplossing komt. [AD1]

Als de opvattingen van de cliënt over het probleem heel erg afwijken van wat de arbeidsdeskundige in kwestie vindt, dan proberen arbeidsdeskundigen zo'n cliënt tot inzicht te bewegen.

Dan ga je in discussie met die mensen van wat wil je, wat kun je en verwacht je zelf en ook hoe reëel is hun toekomstbeeld. [AD11]

Afhankelijk van of ze het volgens de arbeidsdeskundigen aankunnen, is de strategie meer confronterend of meer subtiel.

Als ze het aankunnen dan confronterend van hoe had je je dat gedacht en hoe stel je je dat voor. [AD11]

... te zeggen van je kunt wel gaan investeren in die opleiding van een jaar of van vijf ze;, zeven maanden en dan is het traject afgelopen en dan heb je nog geen baan [...] [AD11]

Dus niet alleen ten aanzien van de arbeidsgeschiktheidsbeoordeling (en dus uitkeringshoogte) maar ook ten aanzien van de vereisten met betrekking tot re-integratie lopen arbeidsdeskundigen tegen weerstanden op. Ook in dit geval beroepen zich dan op de wetgeving, waar immers iedereen, cliënten zowel als arbeidsdeskundigen, zich aan moeten houden.

10.2.2 Wat is een reëel advies?

De arbeidsdeskundigen benadrukken dat ze het belangrijk vinden een reëel advies te geven. Ze geven aan daartoe informatie te verzamelen over de psychologische en sociale aspecten in relatie tot de arbeidsongeschiktheid en een vertrouwensband met de cliënt op te bouwen. In deze subparagraaf wordt verder ingegaan op de normen voor reële arbeid die zij in de praktijk hanteren.

Ten eerste moet het beroep realistisch en haalbaar zijn. Dat betekent volgens de arbeidsdeskundigen dat het beroep moet passen bij de kwalificaties van de persoon, en dat de

persoon ook genoeg interesse heeft. Ze hanteren een aantal manieren om het realiteitsgehalte te toetsen.

Iemand die wilde een opleiding voor kapster. Dat was een eenjarige opleiding en binnen het budget, maar die persoon had rugklachten en schouderklachten. Ja en kapster dat is alleen maar op schouderhoogte werken en boven schouderhoogte werken.[AD11]

Ik zeg van ja dan ben je wel de hele week van huis af en je hebt nog twee kleine kinderen. Hoe verhoudt zich dat dan met thuis. Daar ga ja dus niet in mee, dan zeg je van ga eerst maar eens thuis praten. [AD9]

Daarbij gaat het niet alleen om realistisch in de zin van passend bij de persoon, maar ook realistisch in de zin van passend bij de arbeidsmarktsituatie.

Ja en ook de arbeidsmarkt want telefoniste en receptioniste dat is een beroep van nu future op dit moment, daar zijn gewoon op dit moment heel weinig vacatures en dan gooi je het over die boeg van er zijn gewoon op dit moment heel weinig vacatures. [AD11]

Iemand die kwam bij mij [...], die werd ook afgeschat met een kleiner inkomen en die wilde beginnen als tattoo man, nou daar is vraag naar, gigantische vraag naar. [...] Hij had ook allerlei tekeningen bij zich en daar was hij ook al helemaal mee bezig en helemaal geconcentreerd. [AD5]

Dat betekent dan ook dat arbeidsdeskundigen zelf de arbeidsmarkt moeten blijven volgen.

... door regelmatig op de economische pagina's en dat soort zaken te kijken.[AD5]

Ten tweede moet het de meest efficiënte weg naar loonvormende arbeid zijn. Er moet dus niet een te lang traject (bijvoorbeeld met langdurige scholing) aan vooraf hoeven gaan. En het moet gaan om arbeid waarmee op de lokale arbeidsmarkt geld te verdienen valt.

... als arbeidsdeskundigen of als UWV moet een traject ook in principe de kortste en goedkoopste weg zijn naar betaalde arbeid, in principe. [AD2]

...maar altijd is de regel we moeten zo snel mogelijk en op de meest kort mogelijke manier, moeten we de persoon weer terugplaatsen op de arbeidsmarkt, met zo weinig mogelijk kosten. [AD5]

Ten derde mag er geen sprake zijn van 'opscholing', dus tot een hoger opleidingsniveau komen.

Ja, dat was iemand die een HEAO-opleiding wilde gaan volgen en die had als achtergrond MEAO. Ja, we gaan niet opscholen en een vierjarige opleiding, dat is niet reëel. [AD11]

Ten vierde moet het traject arbeidsdeskundigen niet teveel tijd kosten.

Ja, we moeten eerst die harde producten afhebben en dat doe ik dan ook. [AD9]

Deze criteria zijn expliciet omschreven binnen het UWV. In de praktijk hanteren de arbeidsdeskundigen ook nog de norm van redelijkheid op de langere termijn. Dat is niet alleen in het voordeel van de cliënt, maar ook van de toekomstige werkgever.

Kijk als je iemand hebt die in mijn ogen nog niet klaar is voor re-integratie... Zo iemand die kun je niet naar een werkgever toesturen want die werkt daar een dag of

een halve dag en dan valt hij weer uit. Dus je moet enerzijds de werkgever beschermen en anderzijds ook de man zelf. [AD9]

Arbeidsdeskundigen proberen dus van tevoren in te schatten of de persoon er op de langere termijn op vooruit zal gaan met hun advies. Ze gebruiken hierbij ook hun beroepkennis. In de praktijk hebben ze echter niet altijd in de hand of met dat advies echt wat gebeurt.

Dus ik heb bij iemand een paar maanden terug, daar heb ik ruzie gehad met een re-integratiebedrijf. Dat was iemand die had ernstige knieklachten, die had een knieprothese en die hadden ze heftruckchauffeur gemaakt. Nou ik weet niet of je weet wat dat inhoudt, maar heftruckchauffeur is dus werken met hellingen enzovoorts. Hij moest dus bij een steenfabriek het veld inrijden en dat gaat dus hobbel de bobbel en dat is niet bevorderlijk voor de knie. Ja, dan kreeg hij dus een cursus voor heftruckchauffeur, dat is iets voor anderhalve dag dus dat zijn de kosten ook niet. Ja, dan kun je zo iemand wel wegzetten maar het is onze taak om iemand te bemiddelen naar duurzame arbeid. [AD9]

Arbeidsdeskundigen stellen dus op basis van een aantal expliciete maar ook meer impliciete criteria vast wat het beroep is waarnaar de cliënt zou kunnen re-integreren. De volgende keuze is, hoe het traject eruit zal gaan zien.

10.2.3 IRO versus regulier re-integratieaanbod

Bij het formulieren van het advies voor het traject dat tot de loonvormende arbeid moet leiden, stellen arbeidsdeskundigen zich allereerst de vraag of het een traject via een IRO (financiering van het traject door een Individuele Re-integratie Overeenkomst) zal gaan lopen of via het reguliere re-integratieaanbod. In de praktijk blijkt dat arbeidsdeskundigen hierbij nogal verschillende afwegingen hanteren.

Als een cliënt een klacht heeft die past bij een standaardaanbod dat het UWV heeft ingekocht, dan zal de cliënt sneller naar dat specifieke traject doorverwezen worden.

Ja, onze afdeling ‘inkoop re-integratie’ die hebben natuurlijk ook standaard contracten voor bepaalde doelgroepen. Ik noem maar eens wat: voor reumapatiënten, voor nierpatiënten, voor visueel gehandicapten, voor 50-plussers, voor mensen met alleen psychische of alleen fysiek of de combinatie van of... Er zijn dus een hele hoop categorieën re-integratiebedrijven die aansluiten bij een groot aantal specifieke doelgroepen. [AD2]

Daarnaast zeggen arbeidsdeskundigen te kiezen voor een traject uit het aanbod van het UWV als zij vinden dat de cliënt weinig zelfvertrouwen heeft, en naar verwachting weinig inbreng zal hebben en/of als de cliënt niet goed weet wat hij of zij kan.

... je hebt ook een hele hoop mensen die zeggen van regel het maar. Die leggen dan dus alles bij mij neer waarvan ik dan soms wel eens denk van ja, het is jouw toekomst. [AD5]

De arbeidsdeskundigen zeggen dat dit vaker voorkomt bij mensen die laaggeschoold zijn en al lang in de WAO zitten.

Ja, dat zijn mensen, niet iedereen, maar veelal laaggeschoolden of ouderen die herkeurd worden en die niet weten wat te doen en die misschien al tien of vijftien jaar in de WAO zitten. Mensen van veertig tot vijfenveertig jaar oud, [...] lagere school, huishoudschool. [AD11]

In zulke gevallen is het re-integratieadvies niet gedetailleerd en specifiek. Als een cliënt geen idee heeft van waar hij of zij goed in is, zullen arbeidsdeskundigen geneigd zijn om te adviseren dat daar eerst een analyse van gemaakt wordt.

Als hij dat [een idee van wat iemand leuk vindt en waar hij goed in is] niet heeft, dan vind ik dat een re-integratiebedrijf daar maar eens een goede analyse van moet maken. [AD5]

Een IRO wordt dus gekozen als een cliënt een gezondheidsprobleem heeft dat niet aansluit bij het standaardaanbod van een door het UWV ingekocht traject. De meeste arbeidsdeskundigen denken ook aan een IRO bij een cliënt

...die zelf graag dingen bepaalt, ook graag de touwtjes in handen heeft [AD1].

Bij een IRO kan het daarnaast ook gaan om cliënten die al eerder een traject van een re-integratiebedrijf hebben doorlopen.

Dat zijn dan mensen die hebben vaak al een re-integratietraject gehad, die vaak al de hele zaak van testen en weet ik wat allemaal al doorlopen hebben en zeggen van in godsnaam, niet nog een keer hè.[AD3]

De arbeidsdeskundigen vergelijken dus hun idee over een ideaal traject voor de cliënt in kwestie met het aanbod zoals het UWV dat heeft. Sommige arbeidsdeskundigen zijn heel sterk geneigd niet uit dat aanbod te adviseren. Zij vinden dat het 'bulkwerk' in normale trajecten voorbij gaat aan de persoon.

Want in mijn visie is het reguliere traject alleen maar het rondpompen van geld en daar staat de cliënt niet centraal. Terwijl bij de IRO de mensen wel centraal staan. Maar dan verwacht je ook meer van mensen, daar kun je dan meer maatwerk leveren want die producten worden dan ook apart betaald en het re-integratiebedrijf heeft dan ook de ruimte om daar een prijs voor te stellen. [AD9]

Deze arbeidsdeskundigen adviseren om deze reden zoveel mogelijk een IRO-traject.

Nou ik kies er [het reguliere traject] eigenlijk niet of nauwelijks meer voor. Ik was heel blij [toen de IRO er kwam], want ik heb vroeger re-integratie fors gedaan, dat was eigenlijk mijn vak. Re-integratie ging goed. Het leek weinig structuur te hebben binnen het UWV en binnen de voormalige UVI's, omdat eigenlijk alles redelijk additioneel werd ingekocht: scholing, begeleiding, beroepskeuzeonderzoeken. Dat was voor mij eigenlijk een hele werkbare situatie. Het leek wel ongestructureerd, maar het was gewoon eigenlijk toch dat je zelf re-integratie goed kon regelen. Daarna is eigenlijk alles in strakke pakken gekomen met hele grote, logge re-integratiebedrijven die vaak uren alleen maar koppen telden en daarmee geld telden en die mensen in dienst hadden om mensen te begeleiden, dat functioneerde heel slecht. Dus toen die IRO kwam toen was ik volgens mij een van de eersten die daarmee bezig ging en dat was gewoon eigenlijk een opluchting. [AD8]

Alleen in het geval van een aanbod voor een bepaalde aandoening, waarbij vakinhoudelijke deskundigheid wordt aangeboden, wordt dan niet voor een IRO-traject gekozen.

De bovenstaande redenen zijn gerelateerd aan de behoeften van de cliënt, zoals de arbeidsdeskundige die inschat. Een heel andere reden om voor een IRO te kiezen is dat de IRO de arbeidsdeskundigen ook meer ruimte voor eigen invloed biedt. Met een IRO kan een arbeidsdeskundige de behoeften van de cliënt zoals die door de arbeidsdeskundige zijn ingeschat beter laten aansluiten op het traject.

Nu is het dan prettig dat je nog een IRO kunt doen want met een IRO kun je nog wat meer marchanderen. Daarmee kun je met een re-integratiebedrijf afspraken maken. Ja, daar betaal je dan ook voor. [AD9]

Wat daarbij meespeelt, is dat er bij een IRO vaker terugkoppeling naar arbeidsdeskundigen plaatsvindt, waardoor de arbeidsdeskundige beter op de hoogte gehouden wordt van het verloop van het traject.

Nou, tegenwoordig maken wij een re-integratievisie dus wij zien die cliënt en we maken die re-integratievisie en dan moeten we hem overdragen aan een re-integratiebedrijf en dat re-integratiebedrijf, ja, daar hebben we niet echt meer grip op. Er wordt ook niet meer echt naar ons toe gerapporteerd. Dat is wel zo met de IRO. [AD9]

De arbeidsdeskundigen adviseren deze cliënten ook over het IRO-bedrijf. Hoewel het bij een IRO om wat zelfredzamere cliënten gaat, weten zij volgens arbeidsdeskundigen toch vaak onvoldoende wat er te koop is. De keuze voor het specifieke IRO-bedrijf kan mede bepaald worden door eerdere positieve ervaringen van arbeidsdeskundigen. Hoewel er alleen schriftelijke terugkoppeling plaatsvindt, kunnen arbeidsdeskundigen toch een positieve indruk hebben gekregen door het telefonische contact bij de aanmelding en door het positieve resultaat op papier. Toch sturen arbeidsdeskundigen dat keuzeproces soms maar heel subtiel, omdat ze daar niet verder op aangesproken willen worden.

Bij de IRO, daarbij adviseer ik mensen van ga eens bij drie bedrijven vragen, want een intake kost niks en kijk dan eens waar je je op je gemak voelt want op basis daarvan moet je kiezen. Kijk als ik slechte ervaringen heb met re-integratiebedrijven dan zal ik daar heel neutraal in gaan staan en bij een IRO adviseer ik dan van als ik jou was zou ik ook nog eens ergens anders gaan kijken. Maar ik ga niet zeggen van goed of slecht, want dat is mijn taak niet. [AD9]

Naast de keuze tussen een IRO en een regulier traject, kan er ook nog gekozen worden voor scholing. Hiervoor wordt bemiddeld via een scholingsbureau en een scholingsmakelaar. De arbeidsdeskundigen vinden dit een erg bureaucratische procedure.

Als iemand bij mij komt en zegt van bij dat instituut wil ik een scholing volgen en een scholingsmakelaar vindt het ergens anders goedkoper, dan moet [die cliënt] ergens anders naar toe. [...] Ik vind ook als een cliënt met een goed onderbouwd plan komt dan zou je eigenlijk gewoon moeten kunnen zeggen van oké jong, doen. Maar je ziet dan toch dat je binnen de organisatie tegen allerlei zaken aanloopt. [AD9]

Maar ik moet natuurlijk wel voor hun motiveren waarom ik [...] scholing, waarom ik die wel zie zitten of niet zie zitten. [AD7]

Omdat scholing bovendien duur is, zeggen arbeidsdeskundigen niet vaak scholing te adviseren.

Soms zoeken arbeidsdeskundigen bij het formuleren van hun advies informatie of advies bij collega's, bijvoorbeeld tijdens onderlinge toetsingsoverleggen, of stappen ze naar de stafarbeidsdeskundige of de 'Inkoop Re-integratie' (met betrekking tot het re-integratieaanbod).

Nou, collega's is een van de hulpmiddelen en we hebben onderlinge toetsing dat is dus een groep van arbeidsdeskundigen die om de zoveel tijd bij elkaar komen en dan bespreken we dus een casus waarbij je dus kunt klankborden van hoe anderen

daarover denken en ook als je soms met ingewikkelde wetgeving zit van god, hoe zit dat nu in elkaar?. Plus je hebt ook nog de mogelijkheid dat je terug kunt vallen op de stafarbeidsdeskundigen.[AD5]

Bij het kiezen van een traject zeggen arbeidsdeskundigen dus eerst na te gaan of er in het standaardaanbod wat zit dat specifiek op de cliënt aansluit. Daarbij wordt dan vooral gedacht aan aansluiting bij bepaalde ziektebeelden. Als dat niet het geval is, zijn sommige arbeidsdeskundigen om verschillende redenen geneigd al snel aan een IRO te denken, terwijl andere arbeidsdeskundigen alleen aan een IRO denken als de cliënt heel zelfredzaam is.

10.2.4 Ruimte in de wet opzoeken

Arbeidsdeskundigen zijn er sterk op gericht zich aan de wet te houden. Ze zoeken daarbinnen naar reële, haalbare re-integratieoplossingen voor iedere cliënt. Doordat ze medische, psychologische en sociale informatie hebben verzameld, en door hun kennis van de arbeidsmarkt, is voor hen iedere cliënt weer anders. Dat betekent dat ze telkens weer op zoek gaan naar wat wettelijk mogelijk is.

Arbeidsdeskundigen zien wel overeenkomsten binnen de groep herbeoordeelden. Hierin zitten volgens hen veel mensen die wat meer tijd nodig hebben. Ze proberen dus op zoek te gaan naar wettelijke en financiële mogelijkheden om mensen uit deze groep wat meer tijd te geven.

... maar je hebt wel dat je zelf met jezelf in discussie bent van wat is nu het meest handige en ook het meest praktische. Je moet ook denken van ik kan wel dit doen, maar wat heeft dat voor gevolg voor het werken van die persoon en binnen de marge van de wet moet je dan kijken wat de mogelijkheden zijn. [AD5]

Een oplossing die wat tijd oplevert, is het adviseren van een voorschakeltraject.

Bij die ene cliënt die al zolang uit het arbeidsproces is daar zul je eerder een voortraject in gaan zetten. [...] daar hebben we 'DRIVE' voor dat is een voorschakeltraject die dat toch een beetje masseert en dan wordt er vervolgens gekeken naar een mogelijk re-integratietraject. Ik denk, als je dat namelijk niet doet dan is het uitvalrisico redelijk groot. [AD7]

De arbeidsdeskundigen geven ook aan dat bij deze groep veel aandacht moet worden besteed aan het in kaart brengen van de arbeidsmogelijkheden van de cliënt. Dat kan dan betekenen dat er een traject met meerdere componenten geadviseerd wordt.

Nou als ik iemand heb die ook heel lang eruit is geweest en die hangt tegen het WSW-achtige ²⁰aan. Ja, dat je daar ook een voorschakeltraject voor probeert in te zetten. [...] Dan komt het er dus vervolgens op aan van ja welk potje en dat is dan een hele gecompliceerde structuur die daar vervolgens aan vastzit. Het is natuurlijk dus ook zo dat je in dat soort situaties een proefplaatsing adviseert. Dus een re-integratiebedrijf dat ook een beetje 'know how' heeft met die doelgroep, en vaak kom je dan toch ook bij de re-integratiebedrijven terecht die gekoppeld zijn aan de WSW bedrijven. [...] Vaak is het dan zo dat die bedrijven ook een stukje assessment kunnen inzetten [...], en die kunnen dan te zijner tijd ook een inschatting maken of die cliënt ook in aanmerking komt voor de WSW. [AD7].

²⁰ WSW = Wet Sociale Werkvoorziening (voor mensen voor wie vanwege hun arbeidshandicap een reguliere baan niet realistisch is)

Arbeidsdeskundigen moeten wel kunnen verantwoorden waarom zij een advies geven dat wat langer duurt dan gemiddeld. Om dat goed te onderbouwen, gaan ze bij collega's of de stafarbeidsdeskundige te rade.

Nou dan bespreek ik het sowieso met de collega op de kamer of een van de andere collega's of met de stafarbeidsdeskundige. Of ik ga naar de manager toe en ik zeg van in deze situatie daar heb ik gewoon meer tijd voor nodig en ik vind dat we om pragmatische redenen die en die oplossingen moeten kiezen, ja dat gebeurt. [AD7]

De arbeidsdeskundigen geven aan dat het belangrijk is dat hun re-integratieadvies goed onderbouwd is. Dat betekent vooral dat het strookt met de wetgeving. De beslissing moet namelijk voor beroep vatbaar zijn. Het interne controlesysteem controleert volgens arbeidsdeskundigen meer op proces, output en ten dele op wetgeving, maar niet zozeer op inhoudelijke criteria. De stafarbeidsdeskundige controleert alle beoordelingen waarin een verdien capaciteit van minder dan 20% is vastgesteld (en dus de maximale WIA-uitkering uitgekeerd wordt) en als artsen urenreductie voorschrijven. De procesbegeleider controleert alle adviezen.

Nou, dat [het advies] gaat zeg maar terug naar de procesbegeleider, dat is zeg maar de spin in het web die de dossiengang coördineert, ook samen met de ondersteuner, dat is iemand van de administratie. [AD2]

Deze controle is overigens beperkt doordat de wetgeving heel erg complex is; ook wordt er niet echt op de inhoud van het advies gelet.

Nee, volgens mij is het zo dat ik wel op kwantiteit, maar veel minder op kwaliteit wordt beoordeeld. En de kwaliteit dat is eigenlijk iets dat de staf nu moet gaan controleren en die krijgen dan volgens mij een aantal dossiers van mij en die lopen dat door en als mijn werk niet goed is dan hoor ik daarvan. Maar ik moet zeggen, ze hebben er geen tijd voor dat ze het niet doen of ik hoor er gewoon niks van, maar ik krijg maar zelden eigenlijk iets terug. [AD3]

Ja, je moet wel binnen de kaders blijven die mogelijk zijn maar ik weet niet of de staf daar heel specifiek op inzoomt in de dossiercontrole. [...] Dat ik werd aangesproken op de ingeslagen weg naar aanleiding van de re-integratie, nee dat heb ik eigenlijk nog niet meegemaakt. [AD2]

Zoals eerder besproken wordt van de arbeidsdeskundigen gevraagd een advies te geven dat de kortste en goedkoopste weg naar werk beschrijft. Om deze reden wordt scholing slechts in uitzonderlijke gevallen geadviseerd, ook al heeft de cliënt aangegeven hier behoefte aan te hebben. Vanwege deze eisen wordt er door de arbeidsdeskundigen op gelet dat er extra uitleg wordt gegeven als afgeweken wordt van een wettelijke bepaling. Hoewel veel arbeidsdeskundigen aangeven de mazen van de wet op te zoeken, gaan ze daarin niet tot het uiterste. Ze missen detailkennis van de wet door de uitgebreidheid en de vele wisselingen.

Maar het is teveel om alles in detail te leren en te beheersen en paraat te hebben, dat kan allang niet meer. [AD2]

In deze paragraaf is besproken hoe arbeidsdeskundigen vertellen over de vertaalslag die zij vanuit de verzamelde informatie maken naar het re-integratieadvies. In de volgende paragraaf staan we stil bij hoe arbeidsdeskundigen in het algemeen denken over hun rol bij re-integratie.

10.3 Arbeidsdeskundige heeft maar beperkte rol bij re-integratie

Arbeidsdeskundigen geven aan psychologische en sociale aspecten toe te voegen aan de arbeidsongeschiktheidsbeoordeling en zorgen er mede daarmee voor dat ze tot een in hun ogen reëel re-integratieadvies komen. Echter, ze geven ook aan dat ze uiteindelijk maar een beperkte rol bij re-integratie hebben en vinden dat over het algemeen jammer. Eén van de arbeidsdeskundigen verwoordt dat als volgt:

Het liefste zou ik eigenlijk zelf 50 of 100 klanten hebben waar ik gewoon van A tot Z begeleid. Dus waar ik eigenlijk vanaf het moment dat ze een probleem krijgen op hun werkplek, totdat ze misschien een WIA-uitkering krijgen, totdat ze uiteindelijk weer ergens aan de gang kunnen, dat ik ze daar begeleid en zorg dat ik ze opvang. [AD3]

In deze paragraaf wordt ingegaan op de oorzaken van hun beperkte invloed en welke consequenties dat volgens de arbeidsdeskundigen zelf heeft.

10.3.1 Weinig contact met de cliënt

De arbeidsdeskundigen zeggen niet veel tijd voor cliënten te hebben. Ze streven weliswaar naar het opbouwen van een band met hun cliënten, maar in de praktijk heeft een arbeidsdeskundige toch maximaal drie gesprekken van 1,5 uur met de cliënt.

Bovendien worden cliënten niet gevolgd. Het ontbreekt aan een cliëntvolgsysteem, in elk geval binnen de voormalige GAK-groep, dus de verkregen informatie is niet goed te koppelen aan oude informatie.

Het archief dat zit in Almere. Het duurt soms twee of drie weken voordat een dossier uiteindelijk hier is. [AD7]

Je kunt niet al die dossiers die je hebt allemaal blijven volgen. Je gaat ook een beetje uit van het re-integratiebureau van als het moeilijk gaat dat die mensen dan aan de bel trekken dat ze je ook iets laten weten of laten horen. [AD11]

Zodra cliënten aan de slag zijn met het re-integratietraject, verdwijnen deze uit het blikveld van de arbeidsdeskundigen. Er is alleen schriftelijke feedback op het moment dat het traject om welke reden dan ook beëindigd is. Werkt een cliënt dan niet, dan moet de desbetreffende arbeidsdeskundige bepalen of er een tweede, derde of zelfs vierde kans ingezet mag worden. Een enkele arbeidsdeskundige houdt zelf contact met cliënten. Ze fungeren hiermee als een soort case-manager.

Ik probeer dus zelf via de outlookagenda de mensen een beetje in de gaten te houden en welke mensen ik op bepaalde momenten nog eens moeten bellen om te vragen, maar ik merk aan mezelf dat het niet waterdicht is. [AD3]

Of de cliënten nemen zelf contact op tijdens het traject.

Sommige mensen vragen ook, die piepen zelf. Kijk en die pieper die krijgt meer aandacht dan de mensen die niets van zich laten horen. [AD3]

Als een cliënt minder dan 35% arbeidsongeschikt is verklaard, hebben arbeidsdeskundigen nog minder zicht op wat er met de cliënt gebeurt. Dan worden cliënten namelijk overgedragen aan de re-integratiecoach van de WW en deze werken met een andere systematiek en maken geen gebruik van de re-integratievisie die wordt opgesteld.

Daar hebben wij geen grip op. Je hebt zelf wel een beeld en een visie. Je kunt dat ook meegeven, maar de WW gaat daar anders mee om. [AD11]

Arbeidsdeskundigen vinden niet alleen dat ze te weinig contact met de cliënten hebben, ze missen ook het contact met werkgevers en met re-integratiebedrijven. Daarover gaan de volgende twee subparagrafen.

10.3.2 Weinig contact met werkgevers

De arbeidsdeskundigen zeggen niet veel invloed op het re-integratietraject te hebben doordat ze geen contacten meer hebben met bedrijven. Dat vinden ze wel belangrijk omdat ze daardoor kennis hebben van de arbeidsmarkt en van het arbeidsaanbod in bedrijven.

Omdat je er bijna elke dag kwam, dus je wist ook op een gegeven moment dat iemand die niet meer geschikt was voor het werken in de carrosseriebouw, dat je dan [...] een aangepaste functie had of binnen allerlei afdelingen die er dan zijn binnen dat bedrijf. [...] Dat is nu niet meer. [AD5]

Dit helpt om tot een reëel advies te komen. Bovendien zou in een aantal gevallen dan geen apart re-integratietraject meer nodig zijn.

Terwijl als je met mensen de boer opgaat. Ja mondeling vis-à-vis met de werkgever, dan bereik je meer dan met de mooiste rapporten. [AD11]

Een onderdeel daarvan was ook dat er vroeger intensievere begeleiding naar werkgevers toe werd gegeven.

... dan kon je dus ook inbrengen van heb je daar nog aan gedacht of heb je daar nog aan gedacht. [AD5]

En die bakker zei echt van ik weet niet wat ik met die man aanmoet en die zat echt met zijn handen in het haar. Ik ben daar naartoe gegaan... [AD5]

10.3.3 Weinig contact met re-integratiebedrijven

De arbeidsdeskundigen zeggen tenslotte weinig contact met de re-integratiebedrijven te hebben en eigenlijk alleen in de gevallen waarin het misgaat. Ze hebben, wellicht mede hierdoor, weinig vertrouwen in de commerciële re-integratiebedrijven.

We wisselen ervaringen uit van 'die bedrijven die schakelen we niet meer in'. Van ze hebben onvoldoende resultaten en ze doen niks. Ze zetten mensen met zijn tienden in een hokje en dan zeggen ze van hier heb je wat e-mailadressen en wat internetadressen en begin maar te zoeken. Ja, daar stuur ik dus niemand meer naar toe. [AD 11]

Je hebt ook re-integratiebedrijven die dan afspraken maken met uitzendbureaus van plaats hem ergens een half jaartje en dan flikkeren we hem er weer uit en ja dan is dat toch eigenlijk wel een geslaagde re-integratie, want hij heeft weer een half jaartje ervaring want je hebt de afstand richting de arbeidsmarkt toch weer wat verkleind. [AD9]

De arbeidsdeskundigen geven dus aan dat ze maar een beperkte invloed hebben op het verloop van het re-integratietraject.

10.4 Conclusie

In dit hoofdstuk is naar voren gekomen dat arbeidsdeskundigen inzetten op het verzamelen van veel informatie van de cliënt. De arbeidsdeskundigen streven ernaar psychologische en sociale aspecten te betrekken in de arbeidsgeschiktheidsbeoordeling en het re-integratieadvies. Ook proberen ze in het proces de persoon achter de cliënt aandacht te geven.

Ze hanteren hiervoor een groot aantal strategieën. Deze strategieën lijken vooral voort te komen uit jarenlange ervaring en zijn niet gebaseerd op officiële voorschriften of methodieken. De ruimte voor de cliënt blijft volgens de arbeidsdeskundigen beperkt tot het verstrekken van informatie en het aangeven van de arbeidswensen. Uit de verhalen van de arbeidsdeskundigen komt naar voren dat de arbeidsdeskundige zelf een mening vormt over wat goed is voor de cliënt. Ze streven daarbij naar een zo reëel mogelijk re-integratieadvies.

Een IRO wordt niet alleen ingezet bij meer zelfredzame cliënten. Ook als er volgens de arbeidsdeskundigen in het door het UWV ingekochte aanbod geen passend traject te vinden is, wordt voor een IRO gekozen. Sommige arbeidsdeskundigen kiezen zoveel mogelijk voor een IRO omdat ze het ingekochte aanbod per definitie niet goed vinden. Een laatste reden staat los van de cliënt: sommige arbeidsdeskundigen kiezen voor een IRO-traject omdat dit hen meer invloed op het traject geeft.

Hoewel ze veel belang hechten aan het verbreden van het beeld over de cliënt met psychische en sociale aspecten, geven ze zelf aan dat ze er maar ten dele slagen om deze aspecten bij hun advies te betrekken. Er is volgens hen te weinig tijd voor het tot stand brengen van het re-integratieadvies en bovendien kan de wetgeving beperkingen opwerpen. Voor arbeidsdeskundigen is het namelijk ook belangrijk binnen de grenzen van de wetgeving te blijven, mede doordat de controle van hun werk zich vooral daar op richt. Ook geven de arbeidsdeskundigen aan dat ze nauwelijks invloed hebben op het verdere beloop van het re-integratietraject.

De *mismatch* tussen enerzijds het streven een breed beeld van de cliënt te vormen en anderzijds de geringe ruimte die er is om het re-integratietraject daadwerkelijk gestalte te geven kan een onbevredigend gevoel teweeg brengen. Arbeidsdeskundigen geven aan dat hun speelruimte de afgelopen jaren alleen maar kleiner is geworden, terwijl zij graag meer zouden willen betekenen op het gebied van re-integratie.

11. Cliënten in beweging krijgen: de rol van vertrouwen in re-integratiebegeleiding

In het vorige hoofdstuk hebben we besproken hoe arbeidsdeskundigen proberen om de re-integratievisie zoveel mogelijk af te stemmen op de behoeften van de cliënt. Naast de beperkingen die verzekeringsartsen in kaart brengen, geven ze aan psychische en sociale aspecten van de cliënt te betrekken in hun advies. Arbeidsdeskundigen vinden dit belangrijk omdat ze maatwerk willen leveren. Dat proberen ze, door in hun advies rekening te houden met de interesses van de cliënt, binnen de marges van de wet arbeid voor te stellen waarin ze de cliënt reëel zien functioneren. Daarnaast zoeken ze soms de marges van de wet op, om ruimte te bieden aan cliënten die in hun ogen (nog) niet klaar zijn om met een re-integratietraject te starten. Arbeidsdeskundigen proberen met deze re-integratievisie enige invloed uit te oefenen op het traject, en zien dat, zoals we hebben besproken, als een weliswaar bescheiden, maar belangrijke manier om cliënten te helpen.

Alhoewel arbeidsdeskundigen deze visie met veel zorg zeggen op te stellen, is het opvallend dat re-integratieprofessionals, zoals we zullen zien, de re-integratievisie niet als uitgangspunt van hun handelen nemen. In dit hoofdstuk gaan we in op de wijze waarop re-integratieprofessionals re-integratiebehoeften van cliënten inschatten en welke activiteiten zij beschouwen als wezenlijk voor re-integratiebegeleiding. De eerste paragraaf gaat in op de het eerste gesprek tussen re-integratieprofessional en cliënt. Daarna besteden we aandacht aan de rol die re-integratieprofessionals toekennen aan de re-integratievisie van het UWV. In de derde paragraaf bespreken we hoe re-integratieprofessionals omgaan met cliënten waarvan zij denken dat ze (nog) niet aan re-integratie toe zijn en op basis waarvan ze dat concluderen. In de vierde paragraaf besteden we tenslotte aandacht aan drie typen activiteiten die re-integratieprofessionals wezenlijk achten voor re-integratie. Daarbij gaan we in op de vraag hoe ze deze activiteiten vormgeven en waarom en tegen welke knelpunten ze daarbij aanlopen. In de conclusie trekken we een vergelijking tussen de wijze waarop arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals re-integratiebehoeften van cliënten inschatten en dat vertalen naar (aanbevelingen voor) een re-integratietraject.

11.1. Het eerste gesprek en het opstellen van een re-integratieplan

De cliënten die na de herbeoordeling in een re-integratietraject komen, kunnen via een zogenaamde gunning of via een IRO bij een re-integratiebureau terecht komen. Als er sprake is van een gunning, heeft het UWV bepaald naar welk re-integratiebureau cliënten gaan en worden cliënten groepsgewijs aangemeld. In het geval van een IRO kunnen cliënten zelf kiezen. Meestal doen ze dit op basis van een oriënterend gesprek met verschillende bureaus. Volgens re-integratieprofessionals is het belangrijkste verschil tussen deze cliënten dat mensen die via de IRO binnen komen een bewuste keuze hebben gemaakt en zelf meer initiatief nemen.

Het verschil is dat iemand een weloverwogen beslissing maakt en voor jou kiest hè, misschien nog niet zo eens zozeer voor dat re-integratietraject maar vooral klikt het met jou. [L3]

Als je bijvoorbeeld een IRO hebt, ja een IRO is al heel individueel en die weet al wat hij wil, omdat hij van te voren al zelf geshopt heeft. [L2]

De procedure verschilt volgens de re-integratieprofessionals verder niet zoveel. In alle gevallen wordt gestart met een individueel gesprek met de cliënt. De verschillende bureaus

richten dit eerste gesprek wel verschillend in en leggen verschillende accenten bij het doel van het gesprek. Daarbij zijn op hoofdlijnen twee benaderingen te onderscheiden.

11.1.1 Eerste gesprek als intake

Op de eerste plaats zijn er re-integratieprofessionals die het eerste gesprek een intake noemen, die tot doel heeft om een re-integratieplan op te stellen.

Nou ik vertel aan het eind van het intake gesprek, wat ik in mijn intake gesprek vertel is dus wat kan je verwachten. En aan het eind van het gesprek, weet ik grotendeels wel wat we gaan doen en communiceer ik dat ook. En je moet dan een verslag gaan schrijven. [A8]

Een arbeidsintegratieplan waarin je zeg maar eh ja zeg maar je advies neer gaat zetten van nou dit en dit is er nodig om betrokkene uiteindelijk weer richting die arbeidsmarkt eh te begeleiden. Want dat is het uiteindelijke doel. Ik bedoel in de meeste gevallen is dat het einddoel van het traject. En dat kan ondersteund worden door een aantal versterkende instrumenten. [A4]

Aan de hand van een intakegesprek stel ik een re-integratieplan op. Een re-integratieplan is bij ons een standaard eh ja ook weer een standaard hoe moet je dat zeggen, invuloefening klinkt wat lullig. Maar eh wordt door het UWV zeg maar uitgegeven, en eh jij moet dat invullen en op een gegeven moment moet je je, je visie geven en langs welke weg kan plaatsing worden gerealiseerd. En motiveer dat er voldoende, is scholing noodzakelijk... Wat we gaan doen, of we een training inzetten, hoe de cliënt zelf in de situatie staat, dus accepteert hij het ja of nee. Nou dat vul je allemaal in. [L2]

Om dat re-integratieplan in te kunnen vullen moet bepaalde informatie achterhaald worden. De belangrijkste bron daarvoor is het intake gesprek. Welke informatie precies van belang is, wordt door de meeste re-integratieprofessionals nogal globaal omschreven. Sommigen geven aan dat het er om gaat zicht te krijgen op wat de cliënt nog kan en wat hij of zij zou willen.

Dan ga je vragen, ja goed wie is de cliënt, wat zijn zijn beperkingen, waardoor is die uitgevallen. Wat kan hij niet meer en wat kan hij wel nog. Wat zijn zijn hobby's, en wat zou hij graag willen, wat is realistisch. [A2]

Daarnaast geven re-integratieprofessionals aan dat ze willen weten waarom iemand arbeidsongeschikt is geworden.

Je probeert in ieder geval in kaart te brengen eh of iemand bijvoorbeeld heel gemotiveerd is, eh waarop is iemand vastgelopen in zijn verleden. He is dat in de persoons eh, in de persoon gelegen factor, of is dat een externe factor geweest, nou ja goed, dat soort informatie ga je natuurlijk ophalen, en eh ja vervolgens komt daar gewoon heel duidelijk koers uit die je met elkaar gaat inzetten. Ja. [A4]

Anderen benoemen meer dat het relevant is te weten waar een cliënt staat, hoe hij of zij aankijkt tegen ziekte of beperkingen en hoe hij of zij zijn of haar leven heeft georganiseerd.

Dat je allerlei dingen wil weten. Over ziektebeleving, hoe ze de dag indelen, hè sporten bijvoorbeeld hebben mensen hele, oh ik heb schouderklachten, maar ik zit wel op handbal op hoog niveau, ja dan klopt er iets niet. Weet je dat soort dingen. Dus dan weet je ook meteen hoe iemand in zijn klachten staat. [L2]

Maar ook wat de fysieke omstandigheden zijn, sociale omstandigheden. [L8]

Sommige re-integratieprofessionals geven aan dat ze, om goed zicht te krijgen op waar cliënten staan de confrontatie niet schuwen. Dat is soms van belang om sociaal wenselijke antwoorden door te prikken.

Waarom zit jij al vijftien jaar thuis? Heb je nog steeds knieklachten? Nee ik heb al jaren geen last meer van die knie. Waarom ben je dan niet zelf eens gaan kijken om te gaan kijken? Dat is een hele confronterende vraag, dat weet ik ook wel, maar het is wel een vraag die werkt. Ja, ja, ja. En dan pas komt eigenlijk hun hele verhaal. Eh vooral eh eigenlijke punt daarna wat je dan krijgt is van, hoe zie je jezelf over vijf jaar?[A5]

Om een beeld te krijgen hoe mensen functioneren, wordt de intake door sommige re-integratieprofessionals bij mensen thuis afgenomen²¹.

Want je komt wel bij iemand thuis, in zijn huis. Wat natuurlijk ook wel inzicht geeft in iemand hè. Een meisje met psychische beperkingen, als haar salontafel met rotzooi ligt, weet ik hoe laat het is. Ja het gaat dus niet goed met haar. Dus dat ze het huis niet opruimt is meestal een teken dat. Dus je ziet zo wel veel hoor. [L1]

En als we soms voeren we ook thuis intakegesprekken, dus dan heb je meteen inzicht in hoe iemand zijn thuissituatie is zeg maar. [L2]

Een enkele re-integratieprofessional geeft aan dat soms voor de intake al contact opgenomen wordt met andere instanties om informatie over de cliënt te achterhalen

Wij proberen natuurlijk in het voorportaal zoveel mogelijk informatie te krijgen. [A4]

Op basis van het beeld dat tijdens de intake ontstaat wordt gekeken welke instrumenten uit het aanbod van het re-integratiebedrijf ingezet moeten worden. Sommige re-integratieprofessionals vertellen dat ze daarbij het aanbod als uitgangspunt nemen en min of meer systematisch nagaan wat wel en niet relevant is.

Je hebt je boekenkastje, heb je in je hoofd zitten. Wat kan je er allemaal uittrekken? Als iemand, als je twijfelt aan iemands motivatie dan, dan konden we toen nog motivatie-interventie bijvoorbeeld inzetten. Nou in die, die segmenten die ga je ook bespreken, met mensen van nou ik denk dat we eerst dit nodig hebben en dan dat [...] dus eh je weet niet wat je wil, nou dan gaan we eerst een kijkje of je een stukje oriëntatie nodig hebt. Vervolgens als je dat gedaan hebt misschien moet je nog met je brief en cv geholpen worden. Als je dat gedaan hebt dan eh nou dan gaan we eens kijken eh welke bedrijven daarbij horen, en dan kun je bedrijven gaan benaderen. En dan kun je daar vacatures ook bij gaan zoeken. [A8]

Dus ik laat altijd eerst verhaal doen, ik laat ze zelf ook vertellen waar ze zelf denken stuk te lopen hè of waarom het niet lukt. En van daaruit instrumenten te filteren. Kijk een kandidaat weet natuurlijk niet welke producten je precies in huis hebt. Dus zal toch voor een groot deel afhankelijk zijn van jouw kennis en kunde om de juiste, het juiste plan voor te stellen. [L3]

²¹ Overigens geven de re-integratieprofessionals aan dat het werken met een intake en soms ook begeleiding vanuit het huis van de cliënt niet louter op inhoudelijke gronden gebeurt; het financiële aspect dat dat huisvestingskosten scheelt, speelt daarbij ook een belangrijke rol.

Maar ik moet gewoon even een goed beeld, en ik schrijf ook altijd gewoon even een trajectplan dan. [A5]

Andere re-integratieprofessionals laten zich sterker leiden door de behoefte van de cliënt, en bekijken niet alleen wat er aan aanbod in huis is maar bedenken ook andere dingen.

Als ik die oogjes zie twinkelen bij de cliënten dan denk ik van oké, we stappen nou in de auto en we rijden nou naar de werkgever toe. [A2]

Voor dat het plan ter goedkeuring wordt voorgelegd aan het UWV, kan ook de cliënt zijn of haar oordeel geven.

Hè, het is natuurlijk wel zo dat op het einde van zo'n intakegesprek, dan schets ik hoe ik denk dat een traject er zal moeten gaan uitzien en ik toets dat bij de kandidaat of hij het daarmee eens is en of die nog andere eh behoeftes heeft of dat matcht. [L3]

Dus ja dan is er in principe geen akkoord van de cliënt nodig, maar ja wil jij een traject succesvol laten verlopen dan zul je het toch wel met elkaar eens moeten zijn. Dan zul je in ieder geval een vorm moeten vinden die werkbaar wordt, anders heb je al meteen een hoop weerstand, en dat werkt niet. [A4]

Deze manier van werken is doelgericht en re-integratieprofessionals benadrukken dat de bedoeling van de intake is om dusdanige informatie te verkrijgen dat een re-integratieplan kan worden opgesteld.

11.1.2 Eerste gesprek: vertrouwen winnen

Naast re-integratieprofessionals die het eerste gesprek op deze wijze invullen, zijn er ook professionals die liever niet van een intake spreken en het eerste gesprek meer beschouwen als een eerste kennismaking. Volgens hen staat in het eerste gesprek niet zozeer het inwinnen van informatie centraal, maar gaat het vooral om het contact maken met de cliënt, of in ieder geval af te tasten of het mogelijk is om een basis voor samenwerking te ontwikkelen.

Er moet een verlangen zijn en commitment en klikt het. [L6]

Na de intake moeten twee dingen helder zijn. Er moet een klik zijn tussen jou en de ander en je moet door alle weerstand, onzekerheid en boosheid een wens zien. [L5]

En nu is het eerder laat maar eerst kennismaken met die cliënt, voordat ik überhaupt een traject ga starten. Want trajecten duren een jaar, en ik heb dan wel naar voornamelijk naar wat de motivatie, dat is de belangrijkste. En ten tweede is er een basis van vertrouwen die je met de cliënt kan hebben. [A3]

Deze re-integratieprofessionals geven aan dat niet helder hoeft te zijn wat een cliënt wil of hoe een traject er uit gaat zien, maar dat er een basis en commitment moet zijn om samen een traject in te gaan. Een deel van de re-integratieprofessionals, met name bij de kleine bureaus, geeft aan dat de kennismaking bedoeld is om na te gaan of de zogenaamde 'klik' er is. Andere re-integratieprofessionals vinden dat te mager, en benoemen een actievere rol voor zichzelf. Het gaat er niet alleen om om te kijken of er een vertrouwensbasis is, maar het gaat erom het vertrouwen van de cliënt te winnen.

Het is [...] alleen maar het winnen van vertrouwen en dergelijke, eh in die kennismaking. [A3]

Veel cliënten komen volgens deze re-integratieprofessionals namelijk heel wantrouwend binnen.

Daar komen heel afstandelijke cliënten en heel wantrouwige cliënten. [A3]

Andere cliënten zijn volgens de re-integratieprofessional echt verontwaardigd en boos.

Sommigen komen juist heel, heel aanvallend binnen. Nou wat gaan jullie nou weer doen, denken jullie nou mij aan het werk te krijgen. Nou ik ben benieuwd hoor. Die willen, die hebben zoveel al, komen ze al zo binnen. [A1]

Net als de arbeidsdeskundigen benadrukken deze re-integratieprofessionals dat ze de weerstand van cliënten wel begrijpelijk vinden. Zij zien dit als een houding die ontstaat doordat mensen zich bedreigd voelen of angstig zijn over wat er allemaal op hen afkomt. Volgens deze re-integratieprofessionals kunnen mensen die lange tijd uit het arbeidsproces zijn geweest niet goed overzien wat het betekent om te beginnen met een re-integratietraject en weer aan het werk te gaan.

Eh vaak zijn die mensen lange tijd uit het arbeidsproces geweest, die komen vervolgens bij [...] en dat is vaak natuurlijk een stukje, een stukje nieuw. Ze zijn ja onbekend. [A1]

En hoe zenuwachtig de mensen hier vaak binnen komen. Het is gewoon zo, ze hebben jaren thuis gezeten, ze weten absoluut niet wat hun te wachten staat. Of bang, zenuwachtig. [A1]

In andere gevallen hebben mensen al veel hulp- en dienstverleningstrajecten doorlopen, en niet altijd met gewenst resultaat. Ook dan is het volgens deze re-integratieprofessionals begrijpelijk dat mensen wantrouwend zijn.

Heel veel mensen komen al of uit hulpverlening of hebben meerdere re-integratietrajecten achter de rug. [A1]

Maar het ligt ook een beetje eraan van wat is de voorgeschiedenis, hoeveel teleurstellingen heeft iemand gehad. [A4]

De kunst is wel om het wantrouwen, de weerstand of soms zelfs de agressie in het eerste gesprek al om te buigen.

Dus op een gegeven moment, mijn taak, mijn doel ook is in kennismaking, is ontwapen die cliënten zo dat je gewoon die informatie krijgt en dat er een basis van vertrouwen wordt gelegd, om ermee te kunnen gaan samenwerken. [A3]

Daarvoor is het volgens re-integratieprofessionals van belang dat je in het begin van het gesprek al meteen de juiste toon weet te treffen.

Ja goed, nou het eerste kwartier eh, eerste kwartier is altijd zeer moeilijk, zelfs voor mij is dat dan moeilijk want zoals je ook zegt, is die klik er, eh geef ik de juiste informatie. [A3]

Soms kan het volgens de re-integratieprofessionals ook helpen om het gesprek niet op kantoor maar bij mensen thuis te voeren.

Zullen we dan een keer bij hem thuis, een gesprek gaan voeren, want dat is denk ik ook heel goed bij mensen thuis, als iemand dat wil. Eh ze voelen zich prettiger, dan zie je ook heel veel. [A1]

Een andere bron van wantrouwen of frustratie is volgens de re-integratieconsulenten de uitkomst van de herbeoordeling.

Dat is een beetje het eh, dat is ook in het verwachtingspatroon van de mensen, maar dat is hetzelfde eigenlijk wat ook loopt, destijds die mensen vanuit het eh, van herbeoordeling, alleen zat daar nog een stuk frustratie achter van ik ben, ik was tachtig honderd afgekeurd, en ze lieten me met rust. En nu moet ik hier heen komen. [A5]

Hier kan het helpen om de situatie nog eens goed uit te leggen, net als arbeidsdeskundigen doen.

Eh mensen heel duidelijk vertellen wie we zijn, wat we doen, wat de bedoeling is. [A5]

Eh begrijpen ze in wat voor situatie ze zitten. Ik leg heel vaak de rechten en de plichten uit, zodat ze ook begrijpen, ik teken dat ook voor ze uit, in wat voor een situatie ze zitten. En wat nou de bedoeling is, van de arbeidsdeskundige. Dus het is niet om ze te pesten, maar het is puur om ze te helpen. [A3]

Maar ik leg ze wel duidelijk uit, dat de klachten die zij hebben, dat staat ook al in de re-integratievisie. Dat staat ook al in het oordeel van de verzekeringsarts, daar hoeven ze mij niet van te overtuigen. Dat, dat is al bevestigd. De bedoeling van de samenwerking met mij is dan ook om de andere kant te bekijken. [...] Maar wel rekening daarmee houden en dan toch die ommezwaai maken naar, de eh ja de reden waarom wij met die cliënten willen samenwerken. [A3]

Deze re-integratieprofessionals zijn in het kennismakingsgesprek niet op de eerste plaats bezig met het inschatten wat er moet gebeuren, maar werken aan een basis voor samenwerking of begeleiding. Dat betekent niet dat dat vertrouwen er na één gesprek in de volle omvang is.

Je ziet dat die mensen eh de eerste dag inderdaad ook weinig over zichzelf durven of willen vertellen. [A1]

Anderen heb ik drie gesprekken mee nodig voor dat die me überhaupt een beetje vertrouwd. [L2]

Dat kan soms een proces zijn, maar over het algemeen in de, in het kennismakingsgesprek eh zien ze dat wel in. [A3]

Wel is het van belang dat er als het ware een opening in de weerstand komen, van waaruit je dat vertrouwen verder kunt ontwikkelen. Anderen nemen de ruimte voor een tweede gesprek, of, zoals een respondent die werkt bij een re-integratiebureau dat een werkplaats heeft verteld, gaan er vanuit dat dat vertrouwen pas langzaam groeit.

En vooral na een maand ja dan zitten die vaak hier, en dan is het ijs gebroken, ze hebben een beetje zicht, ze hebben al, al vriendjes leren maken, ze hebben een beetje vertrouwen met een, in een jobcoach of met de consulent. En dan komen ze toch allemaal bij wijze van spreken voor een groot gedeelte uit. [A1]

Volgens deze re-integratieprofessional helpt het daarbij om samen met mensen dingen te doen. Veel van de cliënten hebben namelijk weinig opleiding en zijn helemaal niet gewend om te praten. Dit is één van de redenen dat gewerkt wordt met een werkplaats, waar alle cliënten gewoon in principe 40 uur in de week zijn.

Alle re-integratiebureaus beginnen dus, ongeacht of cliënten via een gunning of een IRO binnen komen, met een gesprek met de cliënt. Bij een deel van de bureaus is dit gesprek een intake waarin men probeert alle informatie die relevant is om een re-integratieplan op te stellen, boven tafel te krijgen. Op basis van het gesprek wordt dat plan vervolgens ook meteen geformuleerd. Andere bureaus geven aan dat het eerste gesprek meer een kennismaking is, waarin het er om gaat na te gaan of er een klik, vertrouwensbasis of intentie is om te gaan samenwerken of, als cliënten erg wantrouwend bang of afwerend zijn een eerste stap voor het leggen van die basis te zetten. Zoals eerder al gezegd, is het opvallend dat de re-integratievisie die de arbeidsdeskundigen heeft opgesteld eigenlijk nauwelijks wordt genoemd als relevante bron bij dat gesprek. Dat betekent niet dat deze visie geheel genegeerd wordt. In de volgende paragraaf bespreken we de wijze waarop re-integratieprofessionals aankijken tegen de rol van het UWV en gaan we in op de betekenis die re-integratieprofessionals geven aan de re-integratievisie.

11.2 Rol van de re-integratievisie en terugkoppeling naar het UWV

Over de rol van de re-integratievisie van het UWV verschillen de re-integratieprofessionals van mening. Slechts een enkeling beschouwt de re-integratievisie als een bron van informatie die betrokken wordt bij het opstellen van het re-integratieplan, of als onproblematisch uitgangspunt voor het eerste gesprek.

Je hebt inmiddels een re-integratievisie ontvangen waarin natuurlijk al heel duidelijk aangegeven staat wat de vraagstelling is hè. [A4]

Zoals gezegd beginnen de meeste re-integratieprofessionals de intake of het eerste gesprek min of meer blanco. Op basis van het gesprek komen ze tot een eerste oordeel, al dan niet in de vorm van een re-integratieplan. Vervolgens wordt gekeken of dat past binnen de re-integratievisie van het UWV. In feite, zo zou je kunnen zeggen, nemen de re-integratieprofessionals de re-integratievisie niet als uitgangspunt, maar bekijken ze, als ze een idee hebben wat ze willen gaan doen met de cliënt, of de re-integratievisie daar geen belemmering voor vormt. Meestal is dat niet het geval.

Dus over het algemeen is het wel eh ben ik het altijd, ben ik het met de re-integratievisie eens, maar ik eh... [A3]

Maar soms, zo geven re-integratieprofessionals aan, verschillen ze op specifieke punten van mening met het UWV. In een enkel geval blijkt dan bijvoorbeeld dat tijdens het eerste gesprek informatie bovenkomt die niet strookt met de re-integratievisie.

En er zit wel een gemotiveerde cliënt maar een cliënt met gebrek aan zelfvertrouwen, dan kan ik niet natuurlijk terugkoppelen en zeggen, ja je hebt gelijk er is geen motivatie. Dan beargumenteer waar dat inzicht, van de arbeidsdeskundige dan op is gebaseerd, en dat de motivatie er daadwerkelijk wel is, alleen het wordt dan meer geuit bij UWV als [onverschillig omdat mensen bang zijn]. [A3]

In andere gevallen maken de re-integratieprofessionals andere inschattingen over wat nuttige activiteiten of instrumenten zijn voor een bepaalde cliënt.

Ik krijg een dossier vanuit het UWV, en dat is bijvoorbeeld BB. Een herbeoordeelde is dat. Dus die wordt ingedeeld in die groep. Dan verwacht de re-integratiecoach dus de arbeidsdeskundige verwacht dat je bijvoorbeeld een workshop 'ziekte en werk' inzet, om te kijken van hoe iemand in zijn ziekteproces staat, ik noem maar wat. Maar op het moment dat ik vind dat dat niet nodig is, of de cliënt vindt dat dat niet nodig is, ja dan doen we dat niet. [L2]

Soms zien wij dingen in een verslag van het UWV waarbij eh de kandidaat zelf zegt, van nou daar ben ik het helemaal niet mee eens, wat hier geschreven staat. Of er staat niks waar wij wel achter komen, dat we dan naar de arbeidsdeskundige zeggen, van goh luister, kan absoluut niet onder druk werken. [A1]

Sommige re-integratiedeskundigen geven aan dat ze dan in het re-integratieplan beargumenteren waarom ze andere instrumenten willen inzetten.

Zij vinden dat ze hier in thuis horen en nou ja als ik dat anders vind, dan moet ik na het intakegesprek dan moet ik dat maar eens aan gaan tonen waarom ik dat dan anders vind. En waarom ik dan vind dat er andere dingen, en dat komt wel eens voor, zeker wel. [L2]

Met name bij de gunningen komt dat nogal eens voor, omdat de re-integratievisies volgens respondenten nogal standaard opgesteld worden.

Kijk want ik krijg een eh van het UWV krijg je altijd een soort re-integratievisie waar ze dat op inschrijven, maar zoals je het ziet het is meer standaardtekst dan dat er wat in staat meestal, dus moeten we meestal zelf maar uitkomen. [L2]

In deze gevallen wijkt het re-integratieplan dan af van de re-integratievisie en is het afwachten of het UWV het plan goedkeurt.

Andere re-integratieprofessionals geven aan dat ze dit soort zaken niet administratief afhandelen, maar zelf contact opnemen met de arbeidsdeskundigen om te overleggen. Soms gaat dat telefonisch.

Overleg, telefonisch overleg, je hebt een goed contact met de arbeidsdeskundige. Je moet weten wat je opdrachtgever wil. [A1]

Als de verschillen van inzicht groter zijn wordt er een gesprek georganiseerd, vaak met de cliënt erbij. Volgens re-integratieprofessionals hangt het van de arbeidsdeskundige af of dat ook lukt.

Dus op die manier met voorbeelden kun je iemand wel weer overhalen maar de ene arbeidsdeskundige staat daarvoor open om daar in een één-op-één gesprek over te spreken. Een ander zegt heb ik nu geen tijd voor. He, dat is hetgeen waar de kandidaat niet bij gebaat is. Dus de betrokkenheid van de arbeidsdeskundige vind ik ook al een zwaarwegende factor voor het slagen van het traject, ja. [L3]

Een deel van de re-integratieprofessionals geeft aan dat ze vervolgens altijd op goedkeuring wachten van het UWV. Dat heeft te maken met de financiële risico's.

En soms heb je de goedkeuring bij wijze van spreken dezelfde dag nog, maar ik heb ook al eens een half jaar moeten wachten op een goedkeuring, ja eerder begin ik niet, want dat is gewoon ja vanuit kostentechnisch oogpunt, niet handig. Want als iemand of de goedkeuring niet krijgt, of tussentijds aan de slag gaat, kan ik fluiten naar de centen hè. [L3]

Hier zijn wel veel klachten over de traagheid van het UWV, waardoor cliënten soms erg lang moeten wachten.

En dat kans soms heel lang op zich laten wachten. Eh dus dat is eh zes maanden is heel lang, dat is eigenlijk de looptijd van zo'n traject, ja dan is weer iemand nog eens een half jaar langer werkeloos. [L3]

Andere re-integratieprofessionals vertellen dat ze ongeacht de goedkeuring gewoon het traject starten.

In principe gingen mensen gewoon het traject in, en eh dat betekende ook wel dat wij met mensen eh een week na de intake eigenlijk voor die eerste bijeenkomst eh eigenlijk onmiddellijk uitgenodigd hadden. Dus geen, geen wekenlang wachten op akkoorden. We hadden met het UWV afgesproken, eh jullie kijken maar wat eh hoe lang je met het akkoord terug komt, maar wij gaan in ieder geval gewoon starten. En de meeste mensen werden ook binnen een week uitgenodigd. [A5]

Tenslotte wacht een deel van de re-integratieprofessionals niet de formele toestemming af, maar nemen ze telefonisch contact op om te checken of de ideeën instemming zullen krijgen.

Er zijn zelfs arbeidsdeskundigen die zeggen ook van ga maar aan de slag, ik zeg ja maar ik heb nog geen goedkeuring. Ga maar aan de slag, dat regel ik wel, en dan komt inderdaad zeven, acht weken, later komt ook de goedkeuring. En er zijn arbeidsdeskundigen bij ja we moeten wel wachten tot dat de goedkeuring in drievoud is getekend en ontvangen is, en een stempel erop zit, dan ben je twee maanden verder. Misschien drie. [A1]

Het UWV geeft te weinig ruimte om het tijdpad aan te passen. Een AD vertelde dat zijn baas had gezegd dat re-integratiebureaus altijd het onderste uit de kan willen halen. Er is veel wantrouwen. [L5]

Hoewel voor alle cliënten een re-integratievisie wordt opgesteld door het UWV, lijken re-integratieprofessionals de inschatting van wat er nodig is om een cliënt naar werk te begeleiden nog eens over te doen. Vervolgens gaan ze na of die ideeën passen binnen de re-integratievisie. Als dat niet het geval is, wordt schriftelijk of mondeling contact opgenomen met de arbeidsdeskundigen om met deze te overleggen. Sommige re-integratieprofessionals geven aan intussen gewoon een traject te starten, omdat de procedures zo lang duren. Anderen wachten af tot er formeel toestemming ligt van het UWV, omdat ze geen financiële risico's willen lopen.

11.3 Re-integratie een brug te ver?

In een klein deel van de gevallen zijn re-integratieprofessionals het niet alleen oneens met de instrumenten die in de re-integratievisie worden voorgesteld, maar twijfelen ze aan de vraag of de cliënt überhaupt wel in staat is om te werken. Een deel van de aangemelde cliënten is volgens de re-integratieprofessionals niet in staat om te werken omdat hun gezondheidsklachten teveel beperkingen opleveren. In feite zijn deze re-integratieprofessionals het dus niet eens met het arbeidsongeschiktheidsoordeel van het UWV. Dit gebeurt niet uitsluitend, maar wel vaker bij mensen met psychische klachten.

Ik heb wel eens eh twee tot nu toe, maar een intake gehad waarvan ik dacht, van nou daar kan ik dus werkelijk waar helemaal niks mee. Een bijvoorbeeld een man die gewoon compleet was verlamd. Nou die kon gewoon helemaal niks, en die was goed gekeurd, en daar was ik het gewoon niet mee eens. [L2]

Iemand toch nog eh of een echt, een psychiatrische traject of een psychologisch of wat dan ook, dan wordt het op een andere manier. Niet ten koste van alles je blind gaan staren op werkhervatting terwijl je ziet dat dat niet realistisch is, dat is, ik denk niet dat dat een goede manier van eh werken is. Want dat gaat alleen maar frustreren en dat gaat beide partijen frustreren. Ja. [A3]

Een tweede groep mensen waarvan re-integratieprofessionals zich afvragen of het zin heeft om met re-integratie te beginnen, zijn mensen met sociale problemen. Het kan dan gaan om schulden, relationele problemen, zaken in de justitiële sfeer, huisvestingsproblemen.

En soms zelfs, is er met die persoon zelf op zich niks aan de hand, maar dan heeft een partner die ziek is, of psychisch niet in orde is, of kinderen met eh problemen, waardoor je echt kan gaan trekken aan zo iemand, maar ja. [A1]

Precies iemand die thuis niet goed in zijn vel zit, die kan zeker nog niet bemiddeld worden naar werk. Dat is gewoon zo, dat heeft de praktijk uitgewezen. Als ik veel schulden heb, of er is iets met de kinderen of met de partner, dan gaat het op het werk ook vaak minder goed of helemaal niet goed. En dat moet je ook vaak in grip weten te krijgen. [A1]

[...] een hele sociale problematiek aan vast hangt. He, die eerste opgeruimd moeten worden, bijvoorbeeld mensen die schulden hebben. Of mensen die eh ja zeg maar eh problemen met huisvesting, ja die zeg maar hele andere zaken hebben, die eerst aangepakt moeten worden, voordat iemand eh klaar is om weer aan werk te denken überhaupt. [A4]

Een deel van de re-integratieprofessionals noemt nog een derde reden om af te zien van een re-integratietraject, die meer op persoonlijk vlak liggen. Deze re-integratieprofessionals stellen dat een bepaalde houding van de cliënt noodzakelijk is om te kunnen begeleiden.

Ja zeg maar, de, graag de les leesde, en dat mag, maar ik denk op het moment dat met elkaar zit te praten, dat dat toch een beetje een open houding in nodig is. En die man had het eigenlijk al helemaal bedacht en eh niks klopte, en eh nou ja alles was mis. Dus toen heb ik gezegd van eh nou ik heb besloten om niet met u in traject te gaan. Dus toen heb ik het gesprek ook afgekapt. [A4]

Cliënten moeten volgens deze re-integratieprofessionals zelf tot op zekere hoogte willen en een open houding hebben om bemiddeld te kunnen worden. De redenering is hier een beetje van 'het heeft geen zin te trekken aan een dood paard.'

Andere re-integratieprofessionals geven echter aan dat er eigenlijk nauwelijks ongemotiveerde cliënten zijn of cliënten die niet willen. Veel cliënten zijn in eerste instantie misschien niet enthousiast, vertonen weerstand of zijn misschien zelfs agressief en vijandig, maar dat is volgens deze re-integratieprofessionals meer een houding op het moment van binnen komen, dan een oprecht en overtuigd niet willen werken.

Wij krijgen niet-willers, eh dat zijn mensen die hebben gewoon wat ik zeg, die hebben hun leven ingevuld en die weten eigenlijk niet dat ze best willen. [A1]

Ik ben nog niemand tegen gekomen die intrinsiek niet gemotiveerd is. Wel mensen die zich niet gehoord voelen en mensen die het vertrouwen kwijt zijn. Die motivatie zit bij het UWV en de coaches. [L5]

Deze re-integratieprofessionals rekenen het juist tot hun taak om mensen te motiveren.

11.3.1 Wie doet de hulpverlening?

Re-integratieprofessionals gaan verschillend om met cliënten waarvan zij inschatten dat re-integreren vanwege gezondheidsklachten of andere problemen geen haalbare kaart is. Sommige re-integratieprofessionals nemen contact op met de arbeidsdeskundige om te overleggen.

Dus dan bel ik de arbeidsdeskundige en dan zeg ik van nou hoe kun je zo iemand, ik ben geen arbeidsdeskundige, maar hoe kan het in godsnaam gebeuren dat? Nou en dan moest ik dat op papier zetten, en dan zet je wat feiten onder mekaar en dan geven ze je vaak wel gelijk. [L2]

En dan moet je dus de keuze maken, oké je moet werken voor je geld, maar als iemand uiteindelijk dat niet gaat volhouden om wat voor reden dan ook, dan, dan is het ook niet goed. Je zit altijd zo in, aan het afwegen van wat is nou reëel, en wat is haalbaar. En dat doe je in overleg met de arbeidsdeskundige. [A1]

Soms gaat dat gepaard met een advies aan het UWV dat iemand eerst naar andere hulpverlening moet worden doorverwezen.

Ja bijvoorbeeld mensen met psychische klachten he, die nog niet stabiel genoeg zijn om weer die arbeidsmarkt op te gaan, waardoor de kans op uitval gewoon te groot is, dan kan het advies ook luiden dat iemand bijvoorbeeld eerst nog een voorschakeltraject zou moeten volgen. [A4]

Nog met verslavingsproblematiek te maken heeft, ik noem maar iets, dus dan, ja zal eerst een traject bij [psychologische hulpverleningsinstantie] die bijvoorbeeld nog eh nodig zijn, of een traject binnen de GGZ om bepaalde traumaverwerking eh ja ik bedoel dat kan allemaal, ja. [A4]

Op het moment dat het te ver strekt en dat het eh de weg naar werk belemmerd door dat eigenlijk hulpverlening nodig is he, wat we wel eens merken bij mensen die bijvoorbeeld alcohol eh verslaafd zijn. Ja als dat werken in de weg staat, dan is dit niet het juiste station. Die zullen we wel doorverwijzen naar een hulpverlenende instantie, en vervolgens komt de verantwoordelijkheid daar te liggen. [L3]

Re-integratieprofessionals die dat doen, doen dat omdat ze vinden dat de zorg of het oplossen van die problemen niet tot taak van het re-integratiebureau moet worden gerekend.

En daarvoor zijn wij, om op zoek te gaan naar werk. En niet om een heel zorgtraject in te gaan zetten. [A1]

Hoewel het wel natuurlijk dienstverlenend blijft hè, we zijn geen hulpverlener. [L3]

Maar niet alle re-integratieprofessionals sturen dergelijke cliënten terug naar het UWV. Sommige bureaus kiezen ervoor deze mensen wel te begeleiden, maar niet direct richting werk, omdat ze vinden dat dat niet haalbaar is. Ze beschouwen het ‘verhelpen’ van andere problemen als een noodzakelijke voorwaarde voor het starten van een echt re-integratietraject. Daarom beginnen ze met het aanpakken van deze problemen. Een deel van de re-integratieprofessionals geeft aan daar speciale trajecten, instrumenten of voorzieningen voor te hebben.

Dus wij hebben zorgcoaches en onze eigen begeleid wonen huis, we hebben onze psycholoog, we hebben zelfs een psychiater in dienst, landelijk dan psychiaters. [A1]

We hebben psychologische trajecten, ik bedoel we hebben ook psychologen in dienst. [A4]

In andere gevallen wordt het werktraject wel ingezet, maar wordt daarnaast ook andere hulpverlening ingeschakeld of contact zoekt met andere hulpverleners.

In een aantal uitzonderlijke gevallen werd er een sociale activering ingezet, dus dat mensen eerst weer eens even op tijd laten komen, netjes laten verzorgen. We hebben mensen die eh die vanwege alcohol en drugsproblemen eh eerst eens een naast contact met de AA werd opgenomen, of eventueel met een andere instantie. Mensen met eh ja eh faalangst of eventueel met een stuk assertiviteitsproblemen, nou dan werd gesproken met een psycholoog, om te kijken of er eerst niet een psychische training ingezet kon worden. [A5]

Iemand die een hoop schulden heeft, is wel leuk, maar die zit zo met zijn schulden en als dat niet geregeld, kan je niet concentreren op werken, want dat geld is zoveel belangrijker dan op dat moment. Ja of ruzie met ouders of weet ik veel, hond dood. Noem maar eens iets, ik bedoel dat zijn allemaal dingen die wel invloed hebben op. Ja en dan is het wel zaak dat je ook de woonbegeleiders weet te wonen, of met contact hebt met ouders, of met school als ze daar nog een stukje zitten, weet je wel, dat iedereen op de hoogte is dat jij daar ook eh, hier tegenaan bemoeid zeg maar. [L1]

In een aantal gevallen, met name bij bureaus waar re-integratieprofessionals integrale begeleiding geven aan cliënten, zeggen re-integratieprofessionals mensen zelf bij dergelijke problemen te begeleiden.

En kijk natuurlijk heb je bij de ene cliënt schiet je gauwer in een hulpverlenersrol als in een dienstverlenersrol en dat is altijd wel een beetje, blijft zoeken. Kijk want het is natuurlijk niet de bedoeling dat wij de hele thuissituatie draaiende houden. Soms ontkom je er niet aan, maar eigenlijk is het niet de bedoeling, maar dan moeten ze woonbegeleiding inschakelen of zorgen dat ze bij woonbegeleiding terecht komen, of bij schuldhulpverlening, of what ever ze nodig hebben. [L2]

Zoals deze re-integratieprofessional aangeeft, is het de vraag of dit eigenlijk wel binnen het deskundigheidsdomein van de re-integratieprofessional ligt.

Tenslotte zijn er bureaus waar iedereen die door het UWV wordt aangemeld gewoon in een traject wordt geplaatst. Ook mensen waarvan men zich afvraagt of die überhaupt wel in staat zijn om betaalde arbeid te verrichten en die tegen de uitslag in beroep zijn gegaan.

Alleen wij zijn niet voor de bezwaarprocedure, we gaan toch samen kijken of we al wat kunnen doen. En de mensen waarbij het dan echt ook wel de uiteindelijk bezwaarprocedure gegrond was, die vielen naar verloop van tijd ook echt wel weer uit, die vielen echt wel weer terug. [A5]

Dus wij adviseerden de mensen eigenlijk toch altijd van eh kom maar gewoon, start maar gewoon lekker met ons, en we kijken eh gedurende jullie eh eventuele bezwaarprocedure wat er gaat gebeuren. Mocht het zo zijn dat je bezwaar gegrond verklaard wordt, dan sluiten we het traject. [A5]

Overigens kwam het dan ook wel voor dat mensen het traject toch voortzetten, omdat ze hadden bemerkt dat het ook dingen oplevert om weer aan het werk te gaan.

Er zijn ook mensen overigens bij geweest waarbij het eh besluit gegrond, dus echt gegrond verklaar is, en die gezegd hebben van vind je het goed als we toch nog even proberen. Dus die toch gezien hadden dat er meer is, he dus dat het ook een eh toename van een sociale activiteiten in een groep eh natuurlijk ook was, ze hadden ook wat mensen leren kennen. Ze voelden zich daar ook weer wat fijner bij. [A5]

Eén van de re-integratieprofessionals plaatst achteraf ook wel vraagtekens bij het beleid om met iedereen een traject te starten. In sommige gevallen was het voor mensen beter geweest als ze eerst ‘werkklaar’ waren gemaakt.

Laat de mensen eh eerst een aantal op orde krijgen, laat ze eens, ja toch wel even aangeven van luister he, het is beter met je, en we kijken over een jaar of over twee jaar, of wat er aan je situatie veranderd is. Voor een aantal mensen, misschien moet jij toch eens gaan kijken of je niet aan het werk kunt. Dan was de druk misschien wat minder geweest. [A5]

De voor trajecten zijn dan slecht uitgevoerd, tussen aanhalingstekens, of er is geen aandacht geweest voor de voortrajecten waardoor eh een re-integratietraject een trap te hoog is, en dan niet een trede, maar een volledige trap te hoog is. Ga eerst eens kijken van laat de mensen eerst maar eens even, eh een normaal leven leiden, en als mensen dat hebben, dan is een stap naar werken pas aan de gang. [A5]

De verantwoordelijkheid daarvoor legt hij bij het UWV.

Heeft ze, had ze misschien een ontzettend slechte dag gehad, eh nou dan was ze misschien, was er niks aan de hand geweest, dat weet je niet. Dus ja kan ik het het UWV kwalijk nemen? Nee. Aan de andere kant denk ik wel, het voortraject, daar hebben ze steken laten vallen, absoluut. Dit is echt iemand waarvan ik van mening ben, die had niet uitgenodigd mogen worden. [A5]

Uiteindelijk gaat het er steeds om, om in te schatten of het reëel is dat iemand duurzaam aan het werk gaat.

Of het reëel is, dat is heel belangrijk. Want anders ga je het plan helemaal niet opstellen. Nee maar ik moet ook nog een jaar of anderhalf jaar op een goede manier aan de slag. En ik ga niet met iemand werken om, om iemand in het traject te hebben, het moet wel reëel zijn, en ook kans op een goede plaatsing, ook op een duurzame plaatsing, die moet gewoon aanwezig zijn. En er is niks zo frustrerend om iemand eh een jaar lang te bemiddelen naar een baan waarvan je toch al weet, ja dat gaat eigenlijk niks eh, niks worden. [A1]

Probleem daarbij is dat moeilijk aan te geven is hoe je dat vast stelt.

Interviewer: Ja en waar let je dan op, wat maakt dat je denkt van oh dat kan wel eens gaan lukken.

Respondent: Een stukje motivatie, een stukje beroepswens, hoe ziet de thuissituatie eruit, loopt dat allemaal, als daar nog een hoop gedonder in is, dan is vaak dat eerst wat geregeld moet worden. Maar het is meer van zo'n optelsom en zo'n onderbuikgevoel ook, van goh ik denk dat dat het wel een kans van slagen heeft, of niet, maar dat je het toch probeert, maar waar ik dan probeer duidelijk te maken dat het niet per se altijd een succes story wordt. [L1]

Een deel van de re-integratieprofessionals geeft aan dat dat ook voor het UWV lastig is en vertelt daarin een samenwerkingsrelatie te hebben opgebouwd met het UWV, waarin overlegd wordt en het re-integratiebureau ook het UWV adviseert.

Vervolgens zegt het UWV ook ja die mensen zitten al een aantal jaren in de uitkering, ik weet niet meer precies wat de beperkingen zijn, kun je ze eens laten meelopen een, twee of drie maanden in het ATC [arbeidstherapeutisch centrum]. En daarna maken jullie een rapportage op, wij kijken naar de rapportage wat de mogelijkheden en wat de onmogelijkheden zijn, hoe is de motivatie van de cliënt. [A1]

Dan hoeft er geeneens een traject te zijn. Dus ik word ook gevraagd, heel vrijblijvend, van goh hoe is de kennismaking. En dat is ook een beetje erin geslopen, dus, vrijblijvende kennismaking eh met een cliënt. En dan koppel ik dat ook per mail of aan de telefoon terug, en dat hoeft niet eens bij ons te zijn, dat krijgen ze desnoods een andere of een activeringstraject of een leertraject of wat dan ook. [A3]

In feite gaat het hier steeds om de vraag of het, gezien de situatie en beperkingen van de cliënt, reëel is te verwachten dat iemand duurzaam aan het werk gaat en wat voor type hulp of ondersteuning daarvoor nodig is.

11.3.2 Zelf hulpverleners of terugmelden?

In een deel van de gevallen verschillen re-integratieprofessionals meer fundamenteel van mening met de arbeidsdeskundigen over de vraag of iemand re-integreerbaar is. Opvallend is dat re-integratiebureaus verschillen over de vraag wanneer daar sprake van is. Dat speelt op de eerste plaats ten aanzien van de vraag of cliënten die geen intrinsieke motivatie tonen bemiddelbaar zijn. Sommige re-integratieprofessionals beschouwen dat als een soort plicht van de cliënt; andere geven juist aan dat het motiveren van cliënten een belangrijk onderdeel is van het werk en de deskundigheid van de re-integratieprofessional. Op de tweede plaats verschillen professionals van inzicht over de vraag of cliënten die door sociale of psychische gezondheidsklachten niet in staat zijn om te werken, wel of niet in een re-integratietraject thuis horen. Sommige professionals zijn van mening dat het werken aan noodzakelijke voorwaarden om te kunnen werken (zoals je dagelijkse leven kunnen runnen, om kunnen gaan met psychische beperkingen, saneren van schulden) in het hulpverleningscircuit thuishoren, en verwijzen cliënten terug naar het UWV of suggereren cliënten dergelijke hulpverlening te zoeken. Andere professionals nemen deze taken zelf op zich. In een aantal gevallen hebben ze daarvoor gespecialiseerde trajecten ontwikkeld en/of hebben ze gespecialiseerde hulpverleners in dienst. In andere gevallen doen re-integratieprofessionals dat naar eigen inzicht. Dat laatste lijkt vooral te gebeuren bij bureaus waar mensen een vaste individuele begeleider hebben. Bij bureaus die vooral groepsbegeleiding bieden, worden cliënten, waarvan professionals zich afvragen of werk gezien psychische of sociale problemen wel aan de orde is, soms gewoon in een re-integratietraject geplaatst. Deze mensen vallen vaak gedurende het traject alsnog uit.

11.4 Het re-integratietraject

De werkwijze van de re-integratiebureaus waarvan wij re-integratieprofessionals hebben gesproken, lopen nogal uiteen. Zoals eerder al aangegeven werkt één van de bureaus met een werkplaats, waar cliënten allerlei activiteiten uitvoeren. Mensen zijn hier acht uur per dag aanwezig en zelfstandig of gezamenlijk aan het werk. Soms worden mensen apart genomen voor een gesprek of worden in hetzelfde gebouw cursussen of trainingen gegeven. Bij twee andere bureaus wordt gewerkt in groepen. De cliënten zijn hier een aantal dagdelen aanwezig in een sollicitatie ruimte. Daar kunnen ze zelfstandig onder begeleiding vacatures zoeken,

solliciteren etc. Ook worden gedurende deze dagdelen trainingen gegeven aan de hele groep. Eén re-integratieprofessional begeleidt de groep en geeft ook de trainingen. Aansluitend aan deze bijeenkomsten is er beperkt ruimte voor een individueel gesprek met de begeleider. Bij de overige bureaus, die sterk van omvang wisselden, hebben de cliënten een vaste begeleider waar ze gesprekken mee voeren. Soms geeft deze begeleider ook op individuele basis trainingen, in andere gevallen volgen cliënten eventuele trainingen in groepen. Afgezien van deze verschillen in vorm, zijn er ook grote overeenkomsten tussen de activiteiten die re-integratieprofessionals uitvoeren. Uiteraard hangen die af van de uitgangspositie van de cliënt. Een (groot) deel van de herbeoordeelden hebben een grote afstand tot de arbeidsmarkt en moeten, zo zeggen re-integratieprofessionals, in beweging worden gebracht. In de begeleiding gaat het er dan om mensen te enthousiasmeren om überhaupt weer aan werk te denken en ze daar actief aan mee te laten werken. Hoe ze dat aanpakken wordt besproken in de eerste subparagraaf. Een ander deel van de herbeoordeelden zegt zelf graag aan het werk te willen en heeft daar ook ideeën over, maar deze zijn in de ogen van de re-integratieprofessionals niet reëel. In de tweede subparagraaf komt aan de orde hoe re-integratieprofessionals met deze irreële wensen van cliënten omgaan. Tenslotte geven re-integratieprofessionals aan dat ze bij herbeoordeelden veel werk maken van het daadwerkelijk bemiddelen naar een werkplek. Hoe ze dat aanpakken, waarom en welke struikelblokken ze daarbij tegen komen is onderwerp van de derde subparagraaf.

11.4.1 Cliënten in beweging krijgen

Zoals bij de bespreking van het eerste gesprek al aan de orde is gekomen, is een deel van de cliënten niet direct enthousiast om werk te maken van de re-integratie. Een deel van de cliënten is wantrouwend, afwerend en soms zelfs agressief. Voor een klein deel van de re-integratieprofessionals is dat reden om niet met de cliënt in zee te gaan. Degenen die dat wel doen, gaan er verschillend mee om. Een deel van de re-integratieprofessionals is van mening dat het tot de plichten van de cliënt behoort om mee te werken aan de re-integratie en wijst cliënten daar meteen op.

Het allerbelangrijkste is om de mensen te motiveren, de meesten komen hier binnen en die denken nou dit is een veredeld uitzendbureau, ik krijg vandaag een baan, ik kan aan het werk. Maar dat vertel ik ze meteen, dat dat dus niet het geval is, want ze moeten dus zelf aan het werk, voor werk. Ik bedoel ik wil wel wat doen, maar ze moeten zelf ook eh...[L2]

dat mensen het idee hebben dat jij het voor hun gaat doen. Maar ja zo werkt het natuurlijk niet he, dat is een verdeling van verantwoordelijkheden. [...] Dus er wordt toch wel het een en ander verwacht van de zelfredzaamheid van een kandidaat. Ja. [L3]

Deze re-integratieprofessionals wijzen cliënten op hun verantwoordelijkheid om zelf actie te ondernemen. Dat wil niet zeggen dat cliënten nergens bezwaar tegen mogen hebben. Maar als ze problemen zien of niet op een aanbod ingaan, schept dat wel verplichtingen om dan zelf met alternatieven te komen.

Dan ben ik daar nog wel mild in als iemand zegt, van nou dat zie ik gewoon niet zitten, daar en daar en daarom. Dan zeg ik prima, maar dan moet je zelf ook weer aan de gang, weet je wel zulk soort dingen. Dan hebben ze zeker wel eigen inbreng hoor. En ook eh als ze mij bijvoorbeeld vaker willen spreken of juist minder vaak, of meer via de mail, of als ze willen dat ik wel eens ergens heen bel, eh naar bedrijven zeg maar, dat doe ik tot op zekere hoogte. [L2]

Niet voor iedereen is dat even makkelijk. Re-integratieprofessionals nemen soms in het begin het voortouw en doen cliënten voor wat ze geacht worden zelf te doen.

Je probeert ze te empoweren, zoals dat zo mooi heet, je probeert ze actief te maken. En je kunt ze actief maken door zelf eens een keer wat voor te doen, en dan te laten zien dat het inderdaad wel kan, en dat het niet alleen maar onmogelijkheden zijn, je probeert ze als het ware enthousiast te maken voor, en dat is het aller-moeilijkste van de hele re-integratie, want op het moment dat iemand enthousiast is, kan hij alles zelf. [L2]

Daarnaast wordt van cliënten verwacht dat ze in mogelijkheden denken en niet in onmogelijkheden.

Dat iemand ook in mogelijkheden moet denken, want als ze in onmogelijkheden denken dan wordt het helemaal nooit meer wat. [L2]

En tot slot is een belangrijk uitgangspunt voor succes bij begeleiding dat de cliënt vertrouwen heeft dat het traject ook leidt tot werk.

Het vertrouwen, het vertrouwen is wel heel belangrijk hoor. Zeker als iemand al eerder een traject heeft gehad, en ze komen van ja re-integratie, ik geloof er niet in, en ik behoef alleen maar werk, verder hoef ik niks. Nou ja, ga dan je verhaal maar eens vertellen dat jij eh sollicitatietraining wil geven, of netwerk of weet ik veel wat. Dat zien ze allemaal niet zitten, dat zien ze allemaal het nut niet in, dus dat is wel lastig. [L2]

Voor sommige cliënten is dat lastig, omdat ze volgens re-integratieprofessionals vast zitten in hun eigen patronen. Ze moeten leren om naar hun eigen gedrag te kijken en dat te veranderen.

Ik zal niet zeggen het gros van mijn cliënten, maar heel veel cliënten zitten vaak vast in hun eigen patronen. En eh de kunst is denk ik ook om het te gaan doorbreken, om ze zelf naar hun eigen gedrag te laten kijken he, van ja dat is, dat het gedrag een bepaalde reactie geeft, waardoor dat zeg maar niet eh geaccepteerd wordt door bijvoorbeeld de werkgever. [A4]

Maar was het maar zo, dat cliënten vaak zelf veel inbreng hebben, want meestal hebben ze dat niet. Dat ze stom zijn geslagen door ja zeg maar door wat. Door het UWV of ze hebben nooit geleerd om te solliciteren, of ze hebben geen zin, of noem het maar, ik weet het niet. [L2]

Cliënten die die verantwoordelijkheid opnemen, worden daarvoor beloond, in de zin dat re-integratieprofessionals dan ook meer hun best gaan doen.

Als het moment dat ze zelf activiteiten ondernemen, dan, dan word ik ook actiever, en op het moment dat ze zelf minder activiteit ondernemen, dan doe ik het in het begin, dan ben ik de touwtrekker, maar geven ze gewoon geen respons, dan heb ik ook zoiets van ja wil je of wil je niet. [L2]

Gewoon een gezonde dosis motivatie en, en wilskracht en eh ja enige flair of eh ja zichzelf kunnen presenteren, ja daar kom je al een heel eind mee en daar ga je dan als adviseur ook voor hè. Die, daar ren je dan net wat harder voor, als iemand die eh ja die eigenlijk het wel prima vindt zo. Dus dat maakt het dan ook weer eh wel leuk, en daar ga je ook voor naar een werkgever hè, om specifiek voor die kandidaat te kijken of er vacatures zijn. Ja. [L3]

Cliënten die die verantwoordelijkheid niet oppakken, ondervinden daarvan consequenties. Soms subtiel, omdat begeleiders er dan na verloop van tijd ook minder hard aan trekken (onduidelijk is of dat ook altijd gecommuniceerd wordt). Soms heel expliciet, omdat re-integratieprofessionals melden aan het UWV dat een cliënt niet meewerkt.

Wat het voor mij wel eens lastig maakt is dat je gaandeweg merkt dat je meermaals vacatures voorlegt, waarvan je denkt die passen gewoon prima bij je belastbaarheid maar ook bij je kwaliteiten en in mijn ogen is het dan niet eens een baan dat je zegt, van goh ik doe je nou een oneerbaar voorstel, en dan eh ja dat een kandidaat dan toch zegt, ik eh nee, doe het niet, of wil ik niet. En dat gebeurt dan herhaaldelijk, ja dat is frustrerend want dat belemmert jou in het bereiken van het doel van het traject. Eh dat is iets wat je natuurlijk ter sprake brengt maar eh op het moment dat dat regelmatig gebeurt, meld je dat natuurlijk ook bij de uitkerende instantie. [L3]

Overigens is deze re-integratieprofessional van mening dat het UWV dat niet goed oppakt.

Ja je blijft natuurlijk altijd ook met een populatie zitten die in deze, deze eh situatie en die daar eigenlijk niet uit wilt, of niet uit durft he, dat zijn dan weer twee richtingen. De een durft niet en de ander die vindt het prima zo en die wil gewoon niet. Ja een stelselmatige niet-willer daar kun je aan sleutelen wat je wil maar die zul je niet in beweging krijgen, want die heeft de financiële prikkel niet. Op het moment dat je dan ook niet financieel geprikkeld wordt door een maatregel ja dan kun je dus eigenlijk doen en laten wat je wilt. En dat is het lastige met een UWV als opdrachtgever, dan wordt daar niet zo bovenop gezeten. [L3]

Deze re-integratieprofessionals beschouwen het dus als de plicht van de cliënt om verantwoordelijkheid te nemen en hun eigen deel bij te dragen aan de re-integratie.

Maar het is ook wel veel samen hoor. Want anders werkt het niet, ik ga niet alleen de kar trekken, dat doe ik niet...Ja ook en ze moeten straks ook van alles als ze gaan werken, dus dat is een mooie testcase om te kijken of ze zich bij mijn afspraken houden. Als ze dat al niet kunnen, dan kan ik ze dat dan mooi aanleren, dat ze bij een werkgever straks niet meer hoeft. [L1]

Dat cliënten leren verantwoordelijkheid te nemen is van belang, omdat ze dat in de werksituatie ook moeten kunnen. Cliënten krijgen wel even de tijd om te leren die verantwoordelijkheid daadwerkelijk op zich te nemen, en re-integratiebegeleiders hebben een taak om cliënten te leren hoe ze verantwoordelijkheid kunnen nemen. Maar als cliënten na verloop niet zelf hun re-integratie ter hand nemen door activiteiten te ontplooiën, loopt het traject langzaam dood, omdat de re-integratieprofessional die activiteit als noodzakelijke voorwaarde beschouwd om zelf te kunnen bijdragen aan een traject.

Andere re-integratieprofessionals brengen meer begrip op voor het feit dat cliënten hun eigen verantwoordelijkheid niet nemen, en zien het juist als een belangrijk aspect van hun werk om cliënten zo ver te krijgen dat ze zelf graag aan het werk willen. Deze re-integratieprofessionals signaleren dat een deel van de cliënten helemaal niet over de capaciteiten beschikt om verantwoordelijkheid te nemen.

En ligt het initiatief heel veel bij de persoon zelf, terwijl hij helemaal geen tools heeft. Hij weet helemaal niet waar die aan moet beginnen, en hoe die het moet aanpakken. [A1]

Maar niet iedereen heeft eh zeg maar die mogelijkheid, he of die gave of ja om dat zeg maar, om door te pakken op dingen, of om dat zelfinitiatief te nemen. [A4]

Soms hangt dat samen met het feit dat mensen al lang uit het arbeidsproces zijn en niet meer gewend zijn om dingen op te pakken.

En dan vanuit die werknemer, want wat ik nu zo in gesprekken merk met mensen, dat ze gewoon heel lang niet die focus op werk hebben gehad, dus een heel leefpatroon hebben eigenlijk zonder dat werk daarin voor komt. [L1]

Een bepaalde kwetsbaarheid die ontstaan is door het feit dat ze te lang in die situatie gezeten hebben. En dan wordt die kwetsbaarheid, een berusting in de situatie, zorgt ervoor dat ze gewoon heel kwetsbaar worden. [A5]

Ze hebben leren omgaan met hun uitkering, eh ze weten niet wat solliciteren is. Ze hebben vaak eh geen sociale of weinig sociale contacten. [A1]

Gezien die situatie is die berusting ook begrijpelijk en zelfs wel functioneel. De situatie is volgens re-integratieprofessionals vaak niet rooskleurig, maar als er geen perspectief is op verandering, kun je eigenlijk niet anders dan berusten.

Men gaat, ja hoe zeggen ze dat, eh je berust in je situatie, en dat zie je heel vaak. En zeker naar mate dat mensen wat ouder worden, en dan hebben ze zoiets, van ja willen ze me sowieso niet meer, ik ben te oud. En dan moet ik het maar mee doen, met wat ik nu heb, ik heb blij dat ik leef, en dat ik eh he, ik heb een dak boven mijn hoofd en het gaat goed, en dan is dat ook eh ja dan moet je eerst uit die berusting krijgen. [A5]

Die berusting in het arbeidsloze bestaan zorgt er volgens de respondenten vervolgens voor dat sommige mensen helemaal wegzakken en ze langzaam het vermogen om hun eigen alledaagse leven te organiseren verliezen.

Nou en daar zijn sommige mensen die daar helemaal geen baat bij hebben, die eigenlijk, ja eigenlijk in eerste instantie bij alles wat er gedaan wordt, bij het handje gepakt moeten worden. Ook bij hun eigen zorg, nou er zijn mensen binnen gekomen die zaten op deze afstand van elkaar, en ik dacht bij mezelf, van gadverdamme, je hebt je al twee maanden niet meer gewassen. En dan zit je dus, in zo'n hokje, ja dat is niet echt iets om echt vrolijk van te worden, en dan midden in de winter, hup raam open. Ja. Mensen thuis komen waar ja mensen leven van de magnetronmaaltijden van de Aldi. En dat is hun enige maaltijd die ze op een dag aten. En waar ze ook nog het liefst eh er dertig van in een keer kochten. Want dan konden ze namelijk een keer per maand boodschappen doen, dan hoefden ze maar een keer per maand de deur uit. Eh waar niet schoon, waar niet goed genoeg schoongemaakt is, waar je wel ziet dat mensen een poging gedaan hebben om hun huis schoon te maken voordat je komt, want je maakt altijd een afspraak. Je komt niet onverwacht binnen. [A5]

Vanuit een dergelijke situatie van berusting, waarin allerlei basale vaardigheden zijn weggezaakt, is het een enorme stap en confrontatie om aan een re-integratietraject te beginnen.

Nou dan schrikken mensen sowieso. Dat hebben deze mensen niet, maar eh ja ze zijn toch een beetje gewend aan hun levensstijl ondanks dat ze het financieel misschien wat krappier hebben, maar er zijn heel veel mensen die zich daar heel goed aan kunnen aanpassen, en dat ook kunnen. [A5]

Dus de mensen die dus echt nog van de bank afgetild moesten worden, die dus tien jaar lang alleen maar voor de tv gezeten hadden. [A5]

Mensen missen de vaardigheden om initiatief te nemen in het re-integratietraject en dat heeft ook grote impact op hun psychische welbevinden. Bij cliënten die lang uit het arbeidsproces zijn geweest en berusting hebben gevonden in hun situatie, signaleren re-integratieprofessionals vaak een groot gebrek aan zelfvertrouwen, veel angst en zenuwen.

Ze hebben dan meestal geen zelfvertrouwen, van ja maar daar kom ik niet voor aanmerking, dat is veel te hoog. [A3]

Heel moeilijk om dat gebrek aan zelfvertrouwen, alles was negatief en hij was een nietsje, dat wordt hem ook aangepraat. [A3]

Eh, heeft iemand genoeg zelfvertrouwen. Ja er zijn zoveel factoren die daarvan afhankelijk zijn. [A4]

Onzekerheid natuurlijk, kan ik het wel. Vinden ze me wel leuk, kijken ze me niet gek aan. Wat voor vooroordelen kom ik tegen. En dat moeten wij dan ook weer eh een beetje gladstrijken natuurlijk. Maar het is vooral onzekerheid denk ik. [L1]

Het is vooral in eerste instantie de angst en daarna ook de moed om het eh als het dan gelukt is, nou schouders eronder en we gaan ervoor, en dat ja dat missen mensen vaak. [A5]

Het afzetten en wantrouwend zijn is volgens deze re-integratieprofessionals voor cliënten een manier om angst en onzekerheid te camoufleren.

Dat staat dan in de re-integratievisie, en ik praat dan met een cliënt en ik kom erachter dat het, dat de motivatie juist wel aanwezig is, maar het gebrek aan zelfvertrouwen of dat ze eh bang zijn om dan toch buiten hun comfortzone te gaan solliciteren. Dan merk je toch als je dat in de re-integratievisie leest, eh er is twijfel aan de motivatie. [A3]

Dat wil overigens niet zeggen dat re-integratieprofessionals vinden dat daar niets mee moet gebeuren. Zij stellen echter niet het wijzen op verantwoordelijkheden op de eerste plaats, maar het achterhalen van de oorzaak van het wantrouwen of de afwerende houding.

Dan gaat het erom om te achterhalen waar dat vandaan komt?... Ergens is er iets misgegaan, waardoor iemand al gelijk dit heeft...Ja zich bedreigd voelt...Ook een stukje frustratie bij een eerder gelopen traject, dat zou ook kunnen... Ja of een bepaald ziektebeeld, dat kan ook. Want ik heb toen een jongen gehad die kwam binnen, die had de hele nacht niet geslapen omdat hij hier naar toe moest. En die kwam binnen en ik heb gewoon geen woord kunnen zeggen, die heeft alleen maar geschreeuwd en gescholden tegen mij, en wat denk je wel niet. [A1]

Daarvoor moet er volgens de begeleiders vanuit het perspectief van de cliënt gekeken worden.

Op het gevoelslevel van de kandidaat gaan zitten. En niet denken van ja dat is toch geen probleem, nee voor degene is dat wel een probleem. Het is zo belangrijk dat mensen zich serieus genomen voelen. [A1]

Ja, je moet dus enorm sterk inbeeldingsvermogen hebben, en dan niet alleen maar in je, op je stoel gaan zitten als consulent, maar dat je toch ook, toch wat dieper erin gaat. En dat is best wel eh lastig, intensief, maar enorm eh voldoening gevend, op het moment dat door heel veel barrières van vertrouwen, wantrouwen bent gekomen en je hebt zo'n band met die cliënt. Dat je op zo'n niveau zit, dat je elkaars vertrouwen

absoluut niet mag beschamen. Dat is een heel interessant niveau is dat, want dat is een heel spannend niveau. Je gesprekken, je sessies komen ook op een totaal ander niveau. [A3]

Dat inleven in een perspectief betekent dat de re-integratieprofessional zich goed realiseert dat zaken die vanzelfsprekend lijken, voor cliënten heel ingrijpend kunnen zijn gezien de patronen in hun leven.

Je moet natuurlijk voorzichtig zijn, dat je een vrouw die zoveel jaren bij haar moeder woont en die is natuurlijk altijd, die kun je niet zo maar even een eh even leren dat ze van zich af moet bijten, want dat werkt natuurlijk ook heel, ontzettend averechts. [A5]

Een tweede voorwaarde om de oorzaak van het wantrouwen te kunnen achterhalen is ervoor zorgen dat mensen zich goed en veilig voelen, zodat ze ook positiever worden.

[...] dan kunnen mensen zich pas gaan ontwikkelen. Als ze eerst zich goed voelen, op hun gemak voelen [...] [A1]

En wij proberen toch, dat is een beleid wat wij hier intern ook hebben besproken, van laten wij ze nou een beetje wat meer eh zonlicht geven, dat we niet als een bureau ook onderdeel van druk en stress moeten gaan worden. Dat betekent niet dat we over ons heen laten lopen uiteraard, maar wel geef die mensen nou net wat meer hulp zodat ze toch nog met, met plezier ook naar ons toe komen, en dat wij ook het gevoel hebben, hee die cliënt komt. [A3]

En, zoals in de paragraaf over het eerste gesprek ook al aan de orde is geweest is, is het ontwikkelen van een vertrouwensband daarvoor noodzakelijk.

Alles staat of valt met de vertrouwensband, dus als jij op een gegeven moment zegt van nou ik denk niet dat dat kan, maar misschien moet je hier eens, hier en daar eens aan denken, dan, dan kom je een eind hoor. En als je daar ook de rest van het netwerk dan bij betreft, maar je moet wel een bepaalde vertrouwensband hebben, want anders nemen mensen niks van je aan. Dat doe je zelf ook niet. [L1]

Uiteindelijk vinden deze re-integratiedeskundigen het wel van belang dat cliënten verantwoordelijkheid nemen, maar vinden maar is dat niet zozeer een plicht, als wel een vaardigheid of omstandigheid die je mensen gunt, omdat ze dan een prettiger leven krijgen.

Maar uiteindelijk is het iemand zelf die kiest doe ik dat of doe ik dat niet. Ik kan niet iemand dwingen om naar een maatschappelijk werker te gaan, ook al vind ik dat bijna noodzakelijk hè. Niet alleen voor werk maar iemand überhaupt verder te laten komen in zijn leven. Ja, uiteindelijk moet iemand zelf die stap nemen. De een doet dat en de ander doet dat niet. [L3]

Ga eerst eens kijken van laat de mensen eerst maar eens even, eh een normaal leven leiden, en als mensen dat hebben, dan is een stap naar werken pas aan de gang. [A5]

Om je in te kunnen leven in de cliënt en een vertrouwensband op te bouwen, zo geven re-integratieprofessionals aan, is het van belang dat je goed kunt luisteren en dat je levenservaring hebt.

Dat ik kan aanvoelen wat iemand graag zou willen. Je moet goed kunnen luisteren en doorvragen en signalen oppikken. [A1]

Gewoon een stuk levenservaring eigenlijk, ervaringsdeskundigen [...]. En dat is ook wel prettig naar de cliënten toe he, op het moment dat je daar een meisje van drieëntwintig jaar tegenover zet, wat een opleiding af heeft, of toch een ervaringsdeskundige wat dan eh een hele rugzak bij zich heeft, die weet waar je over praat, denk ik, en dat merk je naar de cliënten toe, geeft dat wel een gerust gevoel. [...] Eindelijk iemand die naar me luistert, eindelijk iemand die me begrijpt. [A2]

Heel goed te luisteren [...] Hè, luister eens eerst wat er gedaan wordt. En zeg anders van nou dit zijn de mogelijkheden die we hebben, hè en begrip tonen dat mensen afscheid hebben moeten nemen van hun werk. [A8]

Voor de meeste re-integratieprofessionals vormt het in beweging brengen van cliënten een belangrijk deel van hun werk. De stijl waarin re-integratieprofessionals spreken over hoe ze daarmee omgaan verschilt. Een deel van de re-integratieprofessionals beschouwt het als een plicht van cliënten om zelf verantwoordelijkheid te dragen voor hun re-integratietraject en eigen initiatief te nemen. Deze verantwoordelijkheidsverdeling maken ze aan het begin van het traject kenbaar. Alhoewel cliënten soms enig respijt krijgen om zich een dergelijke houding aan te leren, geldt deze houding toch vooral als een noodzakelijke voorwaarde voor re-integratieprofessionals om ook inspanning te leveren om de begeleiding vorm te geven. Andere re-integratieprofessionals zijn echter van mening dat eigen initiatief en verantwoordelijkheid voor veel cliënten een brug te ver is. Zij geven aan dat je cliënten in beweging kunt krijgen door je goed in te leven in hun perspectief, je te realiseren wat het betekent om patronen te moeten doorbreken, te begrijpen waar angst en wantrouwen vandaan komen en het vertrouwen van cliënten te winnen. Vanuit die vertrouwensbasis kun je vervolgens voorzichtig werken aan de eigenwaarde en het vertrouwen van de cliënt zodat deze weer grip krijgt op zijn of haar eigen leven en er verantwoordelijkheid voor kan nemen.

11.4.2 Irreële arbeidsperspectieven

Naast mensen die in eerste instantie niet lijken te willen, zijn er mensen die wel duidelijke ideeën hebben over werk, maar die volgens de re-integratieprofessionals realiteitszin ontberen. Volgens re-integratieprofessionals is moeilijk om cliënten te laten inzien dat hun wensen niet reëel zijn, en vaak gaat dat ook gepaard met flinke teleurstellingen.

Nou dat is vaak een teleurstelling voor mensen, ik bedoel ja op het moment dat zaken uiteindelijk niet realistisch blijken te zijn, dan moet het bijgesteld worden en dat is vaak toch een teleurstelling omdat mensen zich ook vast kunnen bijten in bepaalde ideeën. He en eh ja dat kan wel eens tot, tot ja teleurstelling leiden eigenlijk. [A4]

Dat het te realistisch is, dat het haalbaar wordt, sommige mensen die zijn vooral op zoek naar ik wil oriënteren van wat wil ik nu, waar wil ik me in ontwikkelen, en wat vind ik leuk om te doen, wat is mijn wensberoep. En eh vergeten daarbij dat het eigenlijk gewoon een sollicitatieplicht is, en dat veel meer passend is dan alleen maar datgene wat ontzettend leuk is, maar waar misschien veel minder vraag naar is. [L3]

En dan merk je dan in een regulier traject, dan kom je al vrij snel in het gebied van ja is datgene wat iemand doet toelaatbaar en kan ik hem daarop sanctioneren he, een financiële maatregel. En bijvoorbeeld in de bijstand zie je dat vaak, dat vrij snel is al iets passend, dus dan wordt er vrij snel gemaatregeld. Maar voor een IRO is dat, ligt dat toch wat lastiger want eh een kandidaat heeft toch wel wat meer inspraak, is daar mondiger in, en eh ja dan als je eenmaal hebt dat een kandidaat voor jou heeft

gekozen, dan ga je niet zo maar één, twee, drie zeggen, zo en nou ga ik de streep daar trekken, en ga je die over, dan ga ik het melden. [L3]

Ideeën van cliënten kunnen volgens re-integratieprofessionals om twee redenen niet reëel zijn. Op de eerste plaats kunnen wensen van cliënten irreëel zijn, omdat er op de arbeidsmarkt geen functies beschikbaar zijn.

Dan wordt het getoetst of het realistisch eh doel is, zeg maar, wat ze voor ogen houden. En in hoeverre de kans op die arbeidsmarkt ook eh ja, in gezet kunnen worden. [A4]

Op de tweede plaats omdat de respondent inschat dat gezien vaardigheden en beperkingen van de cliënt, deze niet in staat zal zijn dat beroep uit te voeren. Re-integratieprofessionals gaan op verschillende manieren om met deze irreële wensen. De re-integratieprofessionals zijn het er wel over eens dat het niet verstandig is dergelijke wensen resoluut van tafel te vegen.

Maar ik denk als jij iemand wel serieus neemt, iemand wil astronaut worden en je zegt gelijk van ja maar dat kan toch niet. Is niet goed denk ik, daar ben ik van overtuigd dat dat niet goed is. [A1]

Wel proberen ze op subtielere manier iemand op andere gedachten te brengen. Soms gewoon in een gesprek.

Ja daar praat je dan inderdaad mee. En dan probeer je hem toch te buigen naar iets anders, wat hij ook leuk vindt. [A1]

Door juist in het begin de verwachtingen duidelijk te schetsen he, van wat kun je van mij verwachten, maar wat verwacht ik ook van jou, en waar zoek je dan naar. En is dat dan wel haalbaar he. Wat je vaak hebt is dat mensen hier komen en een droombeeld hebben van receptioniste of huismeester. Het kan allemaal inderdaad heel leuk zijn maar a) je hebt heel veel concurrenten, en b) zoveel vraag is er niet. Dus wat is er dan nog meer passend? [L3]

Zo'n gesprek is nuttig omdat het beter zicht geeft op waarom iemand een bepaald beroep wil, waardoor je kunt zoeken naar alternatieven. En soms blijkt dan ook dat cliënten een heel ander beeld bij een beroep hebben dan dat het daadwerkelijk inhoud.

Je begint met iets en dan ga je vragen, maar waarom wil je dat dan? En hoe zo dan? En uiteindelijk hoor je iets wat er is, want vaak is het iets heel anders dan wat het beroep eigenlijk inhoudt. [A1]

Werkwensen en of het haalbaar is ja of nee, ...wil wel piloot kunnen worden, maar ja, dat is natuurlijk niet haalbaar. Maar waarom wil iemand piloot worden, komt het door het uniform, of komt het door het vliegtuig? [L1]

Een andere manier om te reageren om een wensberoep dat niet reëel is, is cliënten nader te laten onderzoeken wat voor kwalificaties nodig zijn om een dergelijke functie uit te voeren.

Dan ga je oké, wat heb je daarvoor nodig, wat gaan we daarvoor doen. Zoek maar eens even uit, wat heb je nodig om astronaut te worden. Nou moet je eens opletten hoe snel ze geen astronaut meer willen worden, maar daar komen ze van zelf achter. [A1]

Nou doordat je ook die markt kunt gaan afscannen, want meestal geef ik dan ook iemand gerichte opdrachten mee. Dan zeg ik, nou dit is wat jij graag wil worden, maar kom, laat mij dan eens zien, waar die vacatures zijn. Hè, dus dan stuur je ook al mensen erop uit, om dat te onderzoeken, want je moet het wel eh kunnen aantonen. Ik

bedoel ik kan wel iets gaan roepen, maar op het moment als daar niks onder ligt, dan wordt het een lastig verhaal. [A4]

Als mensen erg volhardend zijn, wordt ook wel gewerkt met een proefplaatsing.

Er waren ook mensen waarvan ik zeker wist dat ze, nou waar ik, waar we zeker van wisten dat het niet zou kunnen lukken in hun oude beroep, en die zeiden, ik wil per se terug naar mijn oude beroep toe. Nou joh, in overleg met UWV van luister, ze wil dat graag, eh wat doen we. Nou zegt UWV, zet maar een proefplaatsing in, dat mag. Eh en dan ga maar proberen. Het is wel eens goed gegaan, maar heel vaak ging het dan ook weer acuut mis. Omdat het eh ja, probeer jezelf eens in te denken als je eh, als je een paar jaar uit je beroep bent geweest, en je stapt dan terug op dezelfde plek waar je gezeten hebt, ja je bent, je bent de techniek kwijt, je bent de kennis kwijt, je bent je werkervaring kwijt, je bent je werkritme kwijt. [A5]

Op het moment dat ik zo'n opleiding wil gaan inzetten, dan wil ik zeker weten dat daar eh perspectieven zijn. Weet ik dat niet zeker, dan ga ik onderzoeken om toch een opleiding in te zetten met een zeker baangarantie, dus dan ga ik werkgevers benaderen. Dus ik wil voor de cliënt wil ik zekerheid hebben. Niet dat die een opleiding in drie of van zes maanden klaar heeft, en dan ja ik ben klaar, en nou. Dan zijn de frustraties voor mij groot, en voor de cliënt groot en voor het UWV groot. [A2]

Eén van de re-integratieprofessionals geeft aan dat cliënten bij het re-integratiebureau zelf sommige functies kunnen uitproberen.

Ik wil graag telefonist- receptioniste worden, of ik wil graag in de horeca werken, nou dan kunnen ze boven in de kantine gaan werken, of ze kunnen hier aan de receptie en de balie gaan zitten. [A1]

Een deel van de cliënten heeft in de ogen van re-integratieprofessionals irreële ideeën over re-integratie. Soms gaat het dan om cliënten die werk ambiëren waarvoor geen vacatures zijn op de arbeidsmarkt. In andere gevallen gaat het om werk dat niet past bij de capaciteiten van een cliënt. Re-integratieprofessionals proberen deze cliënten voorzichtig op andere gedachten te brengen, bijvoorbeeld door ze vacatures te laten zoeken of te laten praten met mensen uit een bepaald beroep of door een proefplaatsing.

11.4.3 Een plek veroveren op de arbeidsmarkt?

Een derde punt waar re-integratieprofessionals veel energie in zeggen te steken is het daadwerkelijk zoeken naar geschikte arbeidsplekken. Omdat de cliënten steeds vaker een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben, zo geven re-integratieprofessionals aan, komen ze door zelfstandig solliciteren vaak niet aan een baan. Re-integratieprofessionals begeleiden deze cliënten dan intensiever. Bijvoorbeeld door met de cliënt mee te gaan naar een sollicitatiegesprek.

En ja, maar vooral, ja vooral toch mensen een beetje bij het handje pakken en naar de werkgever toe, en ze daar ook verder goed in begeleiden. Het is niet meer echt het eh, niet meer het werk van een paar jaar geleden. Dat je mensen met een fikse sollicitatietraining en een goede eh individuele begeleiding van daar nog aan het werk kon helpen. Nee, ik denk dat die mensen op dit moment gewoon aan het werk zijn. En nu echt de mensen, gaan we samen naar die werkgever toe, gaan we samen praten. [A5]

Wij gaan er vaak ook in de sollicitatieprocedures ook al mee naar een werkplek, hè dat je samen met de cliënt op gesprek gaat bij een werkgever, ja. Daar zitten ook de subsidiemogelijkheden aan vast, en noem het maar op, dus ja. [A4]

Soms blijven re-integratieprofessionals dan ook de begeleiding op de werkvloer doen en zijn ze betrokken bij het inwerken van de kandidaat.

Wij hebben jobcoaches, die zoeken zelf de baan, die werken mee, die leren het werk ook aan. Ik denk dat bij heel veel, dat jobcoaching sowieso een heel goed product is, ook voor mensen van jou die lang, dan heeft M. alles geregeld he, qua werk, qua baan. [A1]

Een dag meewerken, en dat soort dingen. Ik heb ook laatst achter de vuilniswagen gelopen omdat iemand dat graag wilde, nou ja doe het maar, het is goed, ja. [A5]

Re-integratieprofessionals geven ook aan werkgevers te begeleiden.

Ook een stukje bemiddeling naar de werkgever inderdaad. En dan ga je naar de werkgever toe en je legt de mogelijkheden uit, de voordelen, de nadelen, eventueel als die er zijn. [A1]

Ook doen ze veel meer aan jobhunting. Bij sommige bureaus betekent dat dat het re-integratiebureau op internet vacatures opzoekt voor cliënten.

Respondent: Daar krijgen ze een jobhunter toegewezen. Daar hebben ze hoofdzakelijk eh, ja hoofdzaak alleen maar telefonisch contact mee, een keer in de twee weken ia de bedoeling en krijgen ze ook een keer in de twee weken een vacature toegestuurd.

Interviewer: En hoe komt die jobhunter aan werkgevers?

Respondent: Eh ja eigenlijk gewoon de vacatures die op internet staan. [A8]

Andere bureaus geven aan dat ze werkgevers actief benaderen, ook als er geen vacatures zijn.

Jobhunting, dus ook echt actief met de cliënt op zoek gaan zonder dat daar een direct een gerichte vacature ligt. Ook de bedrijven benaderen en eh ja iemand eh uitplaatsen bij een werkgever. [A4]

Maar het kan ook best zijn dat ik gewoon met een of twee mensen aan tafel ga zitten, de Gouden Gids erbij, en dan eh ik doe het je twee keer voor, en dan bel je zelf. [A5]

Bij deze activiteiten maken re-integratieprofessionals gebruik van hun netwerk van werkgevers, dat ze actief onderhouden.

Ik altijd wel goede werkgeverscontacten heb gehad. Als jij, ja je moet wel beslagen ten ijs komen he, want ze zijn natuurlijk ook wel een beetje sceptisch zo van oh daar heb je er weer een. [A4]

Ik heb in de loop der jaren een aardig eh een aardig bestand opgebouwd van bedrijven eh [...] ik bel ook zelf, ik heb ook afspraken met bedrijven. [A5]

We hebben een geweldig netwerk van eh van werkgevers, die, die weten met welke mensen dat wij werken. Die de doelgroep kennen, die toch eh ja die daar ja die daar oog hebben, die daar gevoel voor hebben. [A7]

Volgens re-integratieprofessionals is de medewerking van werkgevers daarbij nog lang niet vanzelfsprekend.

Daarnaast eh ja ik denk dat ik eh de werkgevers eens wat harder zou gaan schoppen denk ik. Want daar ligt nog een heel groot, daar ligt nog een heel groot gat. En dat er voor werkgevers te negatief en verkeerd gedacht wordt over mensen die terugkeren op de arbeidsmarkt. [A5]

Want je hebt mensen die absoluut mensen willen, die kennis in huis hebben, en die arbeidsmarkt die doet het op de een of andere manier niet. [A8]

En dat is gewoon, kijk eigenlijk moet je zeggen van als je van een re-integratiebedrijf belt, oh leuk, nou heb je nog meer mensen, want we hebben nog die en die nodig, zo zou het eigenlijk moeten zijn. Want ze weten dat wij veel mensen in het bestand hebben, die op zoek zijn naar werk, en vaak ook wel gemotiveerd zijn om te werken, want die mensen willen vaak wel graag. Goed we hebben ook een groep die wil gewoon niet, maar de meesten die, daar gaan we vanuit, we gaan van het positieve uit, dat iedereen wil. En dat, ja dan, dan merk je toch ook wel vaak, van oh die hebben wat, die hoeven we niet, die zijn ziek, zwak en misselijk. Hè, met een WAO-verleden. [L2]

Alhoewel het niet altijd even makkelijk is, staat een deel van de werkgevers volgens de re-integratieprofessionals wel open voor mensen met een beperking.

Maar er zijn ook heel veel sociale bedrijven he, die daar wel een sociaal beleid op voeren, en die daar toch meer voor open staan. [A4]

Niet zozeer arbeidshandicap, dat zien werkgevers niet altijd als probleem, meer leeftijd. Dat is wel iets waar werkgevers vaker over vallen. [L3]

Maar ja als je maar vanaf het begin af aan duidelijk bent over wat iemand kan verwachten he, en dat iemand, ook al heeft die een arbeidshandicap, eh voor zijn oude werk, dat wil nog niet zeggen, dat die dit werk niet kan doen. He dat eh, want daar is een werkgever over het algemeen ook wel makkelijk van te overtuigen. [L3]

Voor mensen met een lichamelijke beperking is het, volgens re-integratieprofessionals dan ook niet zo heel moeilijk een werkplek te vinden.

Dan zie je een rolstoel en iemand die een hartklep heeft, ja natuurlijk daar heeft iedereen begrip voor. [A1]

Lastiger wordt het als het gaat om mensen met gedragsproblemen.

Maar laat maar eens de mensen met gedragsproblemen zien. Iedereen denkt daar, oh dat zou mooi zijn als die van de straat komen, dat zou mooi zijn, als die geplaatst worden. En laat werkgevers daar eens voor openstaan. [A1]

Het is wel van belang zorgvuldig met de werkgevers contacten om te gaan, en alleen cliënten te plaatsen waarvan je de kans groot acht dat het zal slagen. Anders wordt de medewerking volgende keer moeilijk.

Hè, dat ze lui zouden zijn, of dat ze niet willen, of dat ze hun afspraken niet nakomen, dat ze niet gekwalificeerd genoeg zouden zijn. Natuurlijk zitten die er ook tussen, maar ja ik zou stom zijn als ik die kandidaten voorleg bij een werkgever. Dan weet ik dat die niet meer bij me terugkomt met een vacature. He dus die mensen die nog niet

klaar zijn voor de arbeidsmarkt, ja daar gaat dan eerst nog een ander trajectje aan vooraf, dat eh, of die bewaar je voor een andere werkgever, waar je misschien wat makkelijker een potje kunt breken of waar wat ja, waar wat coulanter wordt omgegaan met functie eisen. [L3]

En eh iemand moet ook fouten mogen maken bij een werkgever, en bij veel werkers mag dat gewoon niet, en dat snap ik ook he. Want alles in de soep loopt, ja goed dat kost ook veel geld. Maar er zijn ook werkers daar mogen ze nog fouten maken en die werkgevers ja daar moet je zorgen dat je dus de juiste werker binnen de juiste man vindt. Want die mensen die maken fouten, kan niet anders. [A7]

Re-integratieprofessionals kunnen zich ook wel voorstellen dat een deel van de werkgevers niet zomaar met mensen met beperkingen in zee gaan. Er zit namelijk altijd een risico aan. Zeker voor kleinere bedrijven kan dat grote gevolgen hebben.

Hè, maar goed vaak zijn de risico's te groot, door ja, in het MKB [midden- en kleinbedrijf] is het een heel ander verhaal dan bij een heel groot bedrijf, hè die kan zich misschien wat meer permitteren. [A4]

Aan de andere kant wordt de groep die geplaatst moet worden steeds 'zwaarder' en geven sommige re-integratieprofessionals aan dat ze deze mensen niet meer geplaatst krijgen op de arbeidsmarkt.

Want je ziet mensen die willen, en ze, en ik kan het niet overbruggen. En dat is dan ook, dan kom je, en dan is de cirkel rond. Eh dan kom je uit met een verwachtingspatroon dat mensen denken jij hebt een netwerk. Jij hebt de mogelijkheid om dat kanaal voor mij te overbruggen, maar ik kan het niet. He, en dan ga je eens naar werkgevers die daar open voor staan, en dan zeggen, toch maar niet. [A8]

Vooraf voor mensen met nauwelijks opleiding die geen fysiek werk mogen doen, is er schaarste aan arbeidsplekken, onder andere als gevolg van de verplaatsing van productie naar lage lonen landen.

Die mevrouw heeft een hernia gehad. En die eh astmatische klachten heeft die, met veel, die wilde in een administratieve baan, maar geen enkele scholing daarin gehad, en dat is ontzettend laag geschoold, ontzettend moeilijk. [A7]

Laag in niveau, ongeschoold, zittend productiewerk, ja dat is er niet meer. En toch worden, vaker door eh keuringsartsen hè worden die mensen die worden dan door de gemeente gekeurd. En dan wordt dan gezegd, ja hij is wel, hij is wel geschikt voor aangepast werk, en dat aangepast werk dat moet dan zijn eh zittend, eh af en toe wisselend, staan en lopen, maar hoofdzaak zitten. En niet teveel tillen en niet teveel, dus dan kom je uit op eigenlijk, zittend, productiewerk. En dat schrijft hij voor. Maar ja ik bedoel dat is er gewoon niet. [A7]

Als je altijd productiewerk hebt gedaan en je valt uit met schouder, nek of pols, of rug, of knie of wat dan ook voor klachten en je hebt geen diploma's, een knappe jongen als je weer aan het werk komt. Want dat is niet zo eenvoudig, en die hebben we helaas maar al te veel. [L2]

Heel veel functies die vroeger waren, bijvoorbeeld hier bij Hartman, of bij Polaroid, nou het was hier een grote industrie, die zijn allemaal weg. Allemaal naar Polen of failliet en die mensen hebben daar vaak hun opleiding gedaan en niks anders, en zie

die nog maar eens ergens anders te plaatsen. En dat is gewoon heel erg moeilijk. De meeste beroepen of functies die zijn allemaal weg hier. Die zijn er niet meer, en als er geen functies zijn, dan kun je ze ook niet creëren, en ja daar loop je gewoon heel veel tegenaan. [L2]

Re-integratieprofessionals geven aan dat voor deze cliënten eigenlijk geen oplossing is en doen verschillende suggesties om dat te verbeteren. Een van de re-integratieprofessionals geeft aan dat zeker voor mensen die lang uit het werk zijn, het zou helpen om werkervaringsplaatsen weer terug te halen.

Want als jij twintig jaar uit het eh eruit bent, dan moet je ook maar bedenken van ja is het handig om een scholing te doen, of wat heb je dan nodig om toch die arbeidsmarkt kleiner te maken. Dan zou hè, zo'n gesubsidieerde baan zou dan veel makkelijker zijn, en dan tijdens het werk te gaan scholen, dan dat je eh vooraf gaat scholen en dan een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebt. [A8]

Waar ik graag van gebruik zou willen maken een werkervaringsplek, dat betekent dat er dan geen intentie is van de werkgever. Maar dat iemand eerst een stukje ervaring opdoet, vervolgens arbeidsmarktrijp te zijn en verder bemiddeld te kunnen worden. Maar vooral mensen vanuit een arbeidshandicap die niet meer terug kunnen in hun eigen beroep en geen ervaring hebben in een andere richting, ja dan zou dat een prima instrument zijn. [L3]

Een andere respondent pleit voor een voorziening tussen sociale werkvoorziening en de reguliere arbeidsmarkt omdat mensen tussen de wal en het schip zouden vallen.

Om medische of eh psychische redenen is dat iemand ja dat die zo'n, zo'n aangepast werk moet hebben, ja het enigste wat je dan kunt doen dat je voor de dingen, voor SW aanmeldt. Ja dat gaat ook niet meer zo hè. [A7]

Zelfs mensen die ook die door de ondergrens, dus waar de eh sociale werkvoorziening nog van zegt, dat ze niet voor, niet tot regelmatige arbeid in kunnen doen, nee dat zeggen ze niet. Niet tot regelmatige arbeid in staat zijn, dus die vallen door de eh ondergrens. Maar voor de UWV zijn ze niet arbeidsongeschikt, en wat moet je nou met zo'n mensen. [A7]

Anderen zien een oplossing in betere ondersteuning voor werkgevers.

Als elk bedrijf nou een iemand met gedragsproblemen in huis zou nemen en dat we dan eens met zijn allen zouden denken, oké we leven nou eenmaal met zijn allen op deze aardbol. Laten we nou allemaal nou eens, en dan met een goede begeleiding, een coach, die jou helpt als werkgever, moet je eens kijken hoeveel ze besparen. [A1]

Omdat steeds meer cliënten een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben, en er met gewone sollicitaties niet makkelijk tussen komen, besteden re-integratieprofessionals meer tijd aan het actief benaderen van werkgevers. Alhoewel het met name voor mensen met gedragsproblemen lastig is een werkgever te vinden, is een deel van de werkgevers wel bereid om mensen met een beperking in dienst te nemen. Daarvoor onderhouden re-integratieprofessionals een netwerk van werkgevers. Met mensen met weinig opleiding en capaciteiten blijft het echter lastig om een werkplek te vinden. De arbeidsmarkt is volgens re-integratieprofessionals niet berekend op deze mensen. Een deel van hen vindt dan ook dat de overheid zou moeten zorgen voor meer beschermde werkplekken of werkgevers meer zou moeten verplichten dergelijke mensen in dienst te nemen.

11.5 Conclusie

In het vorige hoofdstuk hebben we laten zien dat arbeidsdeskundigen aangeven hun re-integratievisie met zorg op te stellen. Ze proberen binnen de marges van de wet, ruimte te zoeken om psychische en sociale aspecten van de cliënt mee te wegen en in de re-integratievisie zoveel mogelijk rekening te houden met persoonlijke affiniteiten en reëel haalbare mogelijkheden. Bij herbeoordeelde arbeidsongeschikten betekent dat bovendien, zo geven ze aan, dat ze proberen het tijdpad te verlengen, zodat de cliënt tijd krijgt om ‘de schok’ van de uitkomst van de herbeoordeling te verwerken.

Ondanks het feit dat arbeidsdeskundigen zeggen de visie met zorg op te stellen, nemen re-integratieprofessionals deze niet zonder meer als uitgangspunt. De meeste re-integratieprofessionals lijken gewoon weer opnieuw te beginnen met het beoordelen van welke ondersteuning voor een cliënt gepast wordt geacht. Alle re-integratieprofessionals vertellen dat het traject begint met een gesprek met de cliënt, ongeacht of de cliënt via de aanbestedingsprocedure (inkoopkaders) of IRO wordt aangemeld. De meeste re-integratieprofessionals gaan in dat gesprek niet uit van de door de arbeidsdeskundige opgestelde re-integratievisie. Het lijkt er meer op dat re-integratieprofessionals tot een oordeel komen en vervolgens nagaan of dat past binnen de re-integratievisie. Als dat niet het geval is, proberen ze op verschillende manieren het UWV te overtuigen dat er iets anders nodig is voor een bepaalde cliënt.

De wijze waarop re-integratieprofessionals het eerste gesprek voeren, verschilt wel. Grofweg zijn er twee stijlen te onderscheiden, die ook in de rest van het traject gehanteerd worden. Op de eerste plaats zijn er re-integratieprofessionals die vrij zakelijk en doelgericht naar de cliënt en diens re-integratie kijken. Zij omschrijven het doel van het eerste gesprek als het opstellen van het re-integratieplan en bevragen de cliënt op punten die nodig zijn om dat op te stellen. Op basis van het beeld dat ze daaruit van de cliënt krijgen, stellen ze voor bepaalde re-integratie-instrumenten in te zetten. Soms geven ze aan daarbij louter uit te gaan van het aanbod van het re-integratiebedrijf, soms zeggen ze zich sterker te laten leiden door de behoeften van de cliënt en verzinnen ze ook zelf dingen als dat nodig is. Op de tweede plaats zijn er re-integratieprofessionals die het eerste gesprek meer als eerste kennismaking zien en vertellen dat de start van de re-integratie draait om vertrouwen winnen. Deze re-integratieprofessionals benadrukken dat het voor veel cliënten een enorme stap is om weer te moeten re-integreren, die gepaard gaat met veel angst en onzekerheid en die zich soms uit in apathie, weerstand (wat soms opgevat wordt als ongemotiveerdheid) en agressie. Zij geven aan dat het van belang is daar begrip voor op te brengen om het vertrouwen van cliënten te (kunnen) winnen en vanuit die vertrouwensrelatie vervolgens samen te kunnen gaan zoeken naar geschikte mogelijkheden.

Deze verschillen in stijl klinken ook door in de wijze waarop re-integratieprofessionals vertellen over hoe ze cliënten verder begeleiden. De professionals met een wat zakelijker stijl, vertellen vaak duidelijk inzet te verwachten van een cliënt. Alhoewel cliënten wel enige ruimte krijgen om te leren hoe ze zelf verantwoordelijkheid kunnen dragen, geven ze vooral aan dat ze hun begeleiding pas goed vorm kunnen geven als cliënten zelf initiatief tonen. Als dit initiatief blijft ontbreken, wijten ze dat aan de ongemotiveerdheid van een cliënt. Volgens deze re-integratieprofessionals is motivatie een noodzakelijke voorwaarde voor re-integratie. Als die ontbreekt, blijven ze niet aan de cliënt trekken. Van een cliënt die wel initiatief toont, zo geven ze aan, krijg je energie en ga je zelf ook harder lopen. De re-integratieprofessionals die hechten aan het opbouwen van een vertrouwensband, benadrukken daarentegen dat de kunst is te achterhalen waarom een cliënt niet gemotiveerd lijkt of geen initiatief neemt. Dat is nodig om cliënten in beweging te krijgen. Deze re-integratieprofessionals vertellen dat volgens hen een deel van de cliënten helemaal niet over de vaardigheden beschikt om

verantwoordelijkheid voor re-integratie te dragen. Soms omdat ze dat niet meer gewend zijn. Hier is het volgens deze re-integratieprofessionals van belang om in de huid van de cliënt te kruipen en proberen te begrijpen hoe deze de wereld ziet. Dan wordt duidelijk dat veel dingen die vanzelfsprekend lijken, voor sommige cliënten helemaal niet vanzelfsprekend zijn. Dit tweede type re-integratieprofessional vertelt vergelijkbare dingen over cliënten als de arbeidsdeskundigen, die ook proberen de cliënt te leren kennen om het re-integratieadvies zo reëel mogelijk te maken. Daarbij hanteren beiden vergelijkbare strategieën.

Bij het inschatten van de mogelijkheden van een cliënt en het bepalen van het type ondersteuning dat nodig is, zijn niet alleen de kenmerken van de cliënt doorslaggevend, maar spelen stijlverschillen tussen professionals ook een rol. Daarnaast laten de interviews zien dat re-integratieprofessionals verschillende ideeën hebben over wat nog onder re-integratieactiviteiten valt en wat niet meer. Volgens alle re-integratieprofessionals is een deel van de cliënten die door het UWV worden 'aangeleverd' niet aan re-integreren toe. Soms vanwege gezondheidsklachten, maar vaak omdat ze veel problemen in de psychosociale sfeer hebben, die maken dat er geen ruimte is om aan werk te werken. Alhoewel we die inschatting bij alle re-integratieprofessionals hebben opgemerkt, gaan ze er verschillend mee om. Sommige re-integratieprofessionals melden deze mensen terug naar het UWV, al dan niet in overleg met de arbeidsdeskundigen, omdat ze van mening zijn dat deze cliënten deskundige hulp nodig hebben van andere instellingen. Andere re-integratieprofessionals zeggen deze cliënten toch te gaan begeleiden. Soms door ze in een zogenaamd voortraject te plaatsen of door te verwijzen naar een interne psycholoog; soms doen ze het zelf en soms plaatsen ze ze gewoon in de groep. Met name in het laatste geval leidt dat er volgens de betreffende re-integratieprofessionals vaak toe dat cliënten alsnog uitvallen. Alhoewel arbeidsdeskundigen ook aangeven dat ze van mening zijn dat sommige cliënten nog niet aan re-integreren toe zijn en ze zeggen hun best te doen daarvoor tijd te creëren, constateren re-integratieprofessionals dus nog steeds geconfronteerd te worden met cliënten waarvan zij vinden dat ze niet aan bemiddeling toe zijn. Of dat komt omdat re-integratieprofessionals en arbeidsdeskundigen hier een andere maatstaf aanleggen, omdat de strategieën van de arbeidsdeskundigen niet afdoende zijn, of omdat niet alle arbeidsdeskundigen op deze wijze tijd te creëren (en wij een aselechte groep hebben geïnterviewd) kunnen we op basis van dit onderzoek niet zeggen.

Een deel van de re-integratieprofessionals is van mening dat het moeilijk is om cliënten te plaatsen, niet omdat cliënten er niet aan toe zijn, maar omdat de arbeidsmarkt er niet aan toe is. Voor sommige betekent dat, dat van reguliere werkgevers meer verwacht mag worden om mensen met beperkingen te plaatsen. Met name als het gaat om mensen met psychische of gedragstoornissen is dat volgens re-integratiemedewerkers vrijwel ondoenlijk. Overigens maken sommige hierbij ook de kanttekening dat het risico voor werkgevers op dit moment ook wel groot is. Andere re-integratieprofessionals zijn van mening dat je op de arbeidsmarkt meer niches zou moeten creëren, omdat reguliere arbeid voor een deel van de cliënten niet haalbaar is. Op die manier zouden deze mensen met hun mogelijkheden toch iets relevants voor de samenleving kunnen doen.

12. Conclusie

In dit rapport hebben we ons gericht op de positie en ervaringen van een specifieke groep ‘re-integreerders’, namelijk de mensen die in de herbeoordelingsoperatie voor de WAO in 2006 of 2007 na minimaal vijf jaar WAO-uitkering, een re-integratietraject aangeboden kregen. Op de eerste plaats wilden we meer inzicht krijgen in wie deze mensen zijn, in termen van hun werkverleden, hun privésituatie en hun gezondheidsklachten en beperkingen, maar ook waren we geïnteresseerd in hun perspectief op hun leven. In de tweede plaats wilden we meer zicht krijgen op de re-integratietrajecten die deze mensen doorlopen en wat hun ervaringen daarmee zijn. Tenslotte wilden we inzicht krijgen op het effect van persoons-, en re-integratiegebonden factoren op de werkhervatting en meer te weten komen over het cliëntperspectief op effectieve re-integratie. Om deze doelen te bereiken is onder een representatieve steekproef van ruim 200 respondenten een longitudinale survey uitgevoerd met vijf telefonische enquêtes gedurende de periode van één jaar. Daarnaast is een selectie van ruim 40 respondenten uit deze groep op drie momenten gedurende de onderzoeksperiode gevraagd hun levensverhaal te vertellen. Om het perspectief van de ‘re-integreerders’ van een context te voorzien, zijn ruim vijftwintig arbeidsdeskundigen van het UWV en re-integratieprofessionals werkzaam bij re-integratiebedrijven aan het woord gelaten in open interviews.

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies op een rijtje gezet. Om de conclusies van de deelonderzoeken geïntegreerd te kunnen bespreken is deze conclusie thematisch opgebouwd, en niet op basis van de onderzoeksvragen. Die worden beantwoord in de deelconclusies van de hoofdstukken. In de eerste paragraaf gaan we in op de beschrijving van de cliënten. Het meest indringende beeld van arbeidsgehandicapten hebben we gekregen door de levensverhalen. We beginnen de paragraaf daarom met een bespreking van de patronen in de wijze waarop in deze verhalen het zelfbeeld wordt geconstrueerd en omgangsstrategieën met ingrijpende levensgebeurtenissen worden verwoord. Deze brengen we in verband met de wijze waarop arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals cliënten tegemoet treden. Vervolgens zoomen we in op de thema’s werk, privésituatie, gezondheid en herbeoordeling. Per thema bespreken we steeds de belangrijkste bevindingen uit de survey, het levensverhalenonderzoek en het onderzoek onder professionals en brengen die met elkaar in verband. In de tweede paragraaf gaan we in op de re-integratie en werkhervatting. Daarbij besteden we eerst aandacht aan het aanbod en de re-integratiebehoefte van cliënten. Daarna gaan we in op de afstemming tussen behoefte en re-integratiebegeleiding. Tenslotte komt de werkhervatting zelf aan de orde. Ook hier zetten we de belangrijkste bevindingen uit de survey, het levensverhalenonderzoek en het onderzoek onder professionals eerst op een rijtje en brengen ze vervolgens met elkaar in verband.

12.1 Wie zijn zij?

Hoewel we in het derde hoofdstuk een poging hebben gedaan, de respondenten te beschrijven aan een groot aantal kenmerken, bleek het moeilijk daarin een gemiddelde cliënt te herkennen, danwel verschillende groepen te onderscheiden. De bevindingen in het levensverhalenonderzoek geven een veel scherpere blik op de groep langdurig arbeidsongeschikten die voor een herbeoordeling in aanmerking kwamen.

12.1.1 Organisators, figuranten en zoekers

De veertig verhalen die we hebben verzameld in het levensverhalenonderzoek geven inzicht in de wijze waarop arbeidsgehandicapten betekenis geven aan hun leven. Vanuit deze

aandacht voor ieders unieke levensverhaal wordt duidelijk dat langdurig arbeidsongeschikten ieder op hun eigen manier veel hebben meegemaakt. Achter dit decor van ieders leven zijn patronen te onderscheiden in de wijze waarop zij vertellen over zichzelf en de dingen die in hun leven gebeuren. De basispatronen die we in de levensverhalen hebben geïdentificeerd hebben betrekking op de wijze waarop vertellers hun zelfbeeld construeren en op de wijze waarop ze omgaan met ingrijpende levensgebeurtenissen.

In de wijze waarop cliënten over zichzelf vertellen en de levensstrategieën die zij al dan niet bewust volgen, hebben we een onderscheid gemaakt tussen *organisators* en *figuranten*. Een deel van de vertellers neemt een tussenpositie in en de manier van vertellen kan in de loop van de tijd veranderen. Organisators vertellen verhalen waarin zijzelf een centrale rol vervullen en die de nadruk leggen op hoe ze zelf hun leven organiseren. De rollen waarmee ze zich identificeren kunnen verschillen, maar dragen bij aan een positief zelfbeeld. Figuranten vertellen verhalen waarin de situaties waarin zij verzeild raken centraal staan. De verhalen gaan over gebeurtenissen die niet goed zijn verlopen en waar ze geen grip op lijken te hebben. Ze figureren als het ware in hun eigen verhaal en identificeren zich met marginale rollen. Ze leggen meer nadruk op negatieve aspecten van hun leven en definiëren geen centraal zelfbeeld. Een deel van deze figuranten verwoordt een aanzet tot het ontwikkelen van meer organiserende rollen en laat daarmee een zoektocht zien richting een meer centraal zelfbeeld. Deze figuranten zijn getypeerd als ‘zoekers’.

Organisators en figuranten vertellen op verschillende wijze over ingrijpende levensgebeurtenissen. Organisators vertellen over hoe ze ingrijpende levensgebeurtenissen hanteerbaar maken vanuit hun eigen organiserende rol. In het verhaal vertellen ze over een leerproces waarin ze afstand nemen van de gebeurtenis en deze in een nieuw perspectief plaatsen. In een aantal gevallen ruimen ze de gebeurtenis als het ware letterlijk op, en nemen ze zoveel afstand dat de gebeurtenis geen rol meer speelt. In andere gevallen blijft de levensgebeurtenis als mijlpaal in het levensverhaal aanwezig, maar wordt die ontdaan van de negatieve lading doordat de nadruk gelegd wordt op de wijze waarop de levensgebeurtenis overwonnen is. Figuranten lijken ook bij het vertellen over ingrijpende levensgebeurtenissen te figureren in een verhaal dat gedomineerd wordt door de gebeurtenis. Ze vertellen er over als iets dat hen overkomt en waar ze geen grip op hebben. De levensgebeurtenis blijft dan een ballast die ze met zich mee dragen. Nieuwe ingrijpende gebeurtenissen sluiten in het rijtje aan en verzwaren de ballast. De ervaring herhaalt zich en de verhalen krijgen daardoor een repeterend karakter. In een enkel geval lijkt een soort vervreemding op te treden en vertellen figuranten een onthecht verhaal, waarin ze buiten de gebeurtenis lijken te staan. Een deel van de figuranten, de zoekers, lijkt in beweging te zijn. Ze vertellen weliswaar over de ballast die de levensgebeurtenis in hun leven vormt, maar geven tegelijkertijd aan daar verandering in te willen brengen. In hun blik op de toekomst geven ze aan op een drempel te staan, en formuleren ze de wens daar in de toekomst overheen te stappen en aan een nieuwe fase te beginnen. In tegenstelling tot de mijlpaalverhalen hebben deze vertellers echter moeite om te verwoorden hoe en waar die verandering in zit en hoe ze daarin zullen slagen. Ze formuleren een aanzet tot leerproces waarvan ze vooral hopen dat het door zal zetten.

De manieren van omgaan met ingrijpende levensgebeurtenissen zoals we die hebben onderscheiden in het levensverhalsonderzoek hangt maar ten dele samen met *coping* zoals dat vaak in sociaalwetenschappelijk onderzoek onderzocht wordt. Er is wel een verband met de neiging tot vermijden en tot passieve coping, maar de specificiteit daarvan is te gering: ook mensen die levensgebeurtenissen niet tot ballast maken, kunnen een hoge score op vermijden en/of passieve coping hebben.

Arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals geven aan bij het inschatten van het soort ondersteuning dat cliënten nodig hebben, rekening te houden met wat voor soort cliënt ze voor zich hebben. Naast de gezondheidsklachten, beperkingen of werkverleden zijn

volgens arbeidsdeskundigen sociale, psychische en persoonlijke aspecten van belang om in te kunnen schatten wat een reëel advies is. Arbeidsdeskundigen proberen dan ook een beeld te krijgen van deze aspecten van de cliënt om hun re-integratieadvies op te stellen. Voor een deel gaat het daarbij om aspecten die we in het levensverhalenonderzoek als onderdeel van iemands zelfbeeld hebben geïnterpreteerd. Er wordt bijvoorbeeld aandacht besteed aan hoe iemand omgaat met zijn of haar ziekte en hoe bepalend die ziekte is voor het zelfbeeld. Of in hoeverre de persoon een optimistische visie op de toekomst heeft. Arbeidsdeskundigen gebruiken informatie over iemands sociale achtergrond om kleur te geven aan de geschiedenis van opleiding en beroep. Ze proberen uit informatie over het thuisfront af te leiden in hoeverre daar de re-integratie ondersteund wordt of dat die omgeving nog wat tijd nodig heeft om aan de verandering te wennen. Ook gaan ze heel praktisch na of het re-integratieadvies wel reëel is gezien de gezinssituatie. Ze gebruiken dus de informatie over de psychologische en sociale aspecten van de cliënt om een zo reëel mogelijk advies te geven en niet zozeer om de soort begeleiding die daarbij nodig is te bepalen. Hoogstens gebruiken ze deze informatie om na te gaan hoe ze zelf de cliënt moeten begeleiden. Wat hierbij ook opvalt, is dat arbeidsdeskundigen op basis van deze informatie zelf een oordeel vormen over wat goed is voor de cliënt; cliënten lijken geen rechtstreekse eigen inbreng te hebben.

Re-integratieprofessionals hanteren verschillende ideeën over aspecten van de cliënt die van belang zijn om rekening mee te houden bij het afstemmen van het re-integratieaanbod. Een deel van de re-integratieprofessionals concentreert zich op werk en werkgerelateerde aspecten. Een ander deel hecht veel belang aan het opbouwen van een vertrouwensband met de cliënt en geeft aan dat het daarvoor nodig is om vanuit het perspectief van de cliënt te denken. Met name het opbrengen van begrip voor het feit dat sommige cliënten moeite hebben om hun dagelijkse leven te organiseren lijkt daarbij te raken aan cliënten die in het levensverhalenonderzoek als figuranten naar voren komen. Meer dan arbeidsdeskundigen lijken deze re-integratieprofessionals cliënten een actieve rol toe te delen, in de zin dat ze wensen en ideeën van cliënten als uitgangspunt van de *samenwerking* zien. Ten dele zal dat samenhangen met de context waarin en het doel waarvoor beiden zich een beeld vormen van de cliënt. Bij de arbeidsdeskundigen is het doel primair een beoordelingsmoment, in het verlengde van de arbeidsongeschiktheidsbeoordeling. Bij de re-integratieprofessionals is dat de context van een langer durend traject, waarin begeleiding centraal staat, met als uiteindelijk doel daadwerkelijke werkhervatting.

Hieronder wordt nader ingegaan op drie aspecten in het leven van de doelgroep van ons onderzoek, namelijk de rol van werk, het privéleven en de beleving van gezondheidsproblemen.

12.1.2 Rol van werk in het leven van de respondenten

Uit de survey kan worden afgeleid dat de respondenten vrijwel allemaal ruime werkervaring hebben. De onderzochte groep heeft veelal grotere deeltijdbanen en fulltime banen gehad, wat natuurlijk ook samenhangt met de mogelijkheid om aanspraak te maken op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Ze hebben duidelijk werkervaring. Hoewel ze langdurig arbeidsongeschikt zijn geweest, hebben de meesten een verleden waarin veel tijd aan werk besteed werd. Bovendien was bij de start van het onderzoek ruim een kwart van de respondenten in de survey al aan het werk. De respondenten vormen bovendien geen groep die volledig van uitkeringen afhankelijk is. Ongeveer de helft van de inkomensbronnen die de respondenten noemt, betreft uitkeringen, waarbij het slechts in 3% van de gevallen om een uitkering van de partner gaat.

Uit het levensverhalenonderzoek komt naar voren dat werk een verschillende betekenis in het leven van de respondenten kan hebben. Een groot deel van de respondenten die zich als organisator in zijn verhaal positioneert, laat zien dat (het hebben van) werk deel

uit maakt van hun zelfbeeld. Maar het komt ook voor dat de rol van werk conflicteert met het zelfbeeld, bijvoorbeeld wanneer de respondent zijn zelfbeeld heeft opgebouwd rondom rollen die moeilijk met betaald werk te verenigen zijn. Dit deel van de 'organisators' heeft zich tijdens de periode van arbeidsongeschiktheid dus eigenlijk aangepast aan de situatie waarin ze verkeerden en een zelfbeeld ontwikkeld, waaruit werk is weggeschreven. Ook in de groep figuranten, de vertellers die een marginaal zelfbeeld verwoorden, is er sprake van variatie in de betekenis die werk krijgt. Een deel van de respondenten laat zien bezig te zijn met het ontwikkelen van werkgerichte rollen (de 'zoekers'). Deze cliënten ontlene hun identiteit op het moment van onderzoek niet aan werk of werkgerelateerde zaken, maar formuleren tegelijkertijd dat ze daar wel (weer) naar toe willen. Bij een ander deel van de respondenten lijkt de basis te ontbreken om een werkgerichte rol vorm te kunnen geven. Zij bouwen hun zelfbeeld vooral op marginale, niet-organiserende rollen. Ze formuleren in hun verhaal geen pogingen om werk een plaats te geven of bouwen luchtkastelen, dat wil zeggen dat de wensen en idealen voor de toekomst weinig gestoeld zijn in hun ervaringen in het leven tot nu toe. Binnen de groep vertellers die een marginaal zelfbeeld neerzet, zit een groep die weliswaar veel werkt, maar voortdurend ook weer het werk verliest en weinig leert van de ervaringen. Op papier lijkt dit een groep mensen met veel werkervaring, maar in de praktijk gaat dit met horten en stoten, lopen ze regelmatig vast en doen ze een groot beroep op begeleiding en hulpverlening.

Volgens arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals kan werk in het leven van cliënten een heel verschillende plaats innemen. Een deel van de cliënten heeft volgens hen duidelijke ideeën over werk en grijpt daarbij terug op het beroep dat in het verleden werd uitgeoefend. De wijze waarop professionals deze groep beschrijven vertoont verwantschap met de verhalen van organisators uit het levensverhalenonderzoek die een werkgerichte centrale rol voor zichzelf definiëren. Voor andere cliënten is werk heel ver weg, omdat ze volgens de professionals gewend zijn geraakt aan een arbeidsloos bestaan. De arbeidsdeskundigen vertellen dat cliënten zich door de herbeoordeling vaak overvallen voelen; zeker omdat ze jarenlang met rust gelaten zijn door het UWV. Ze verwoorden dit echter vooral in termen van weerstand, die ook mede door de sociale omgeving bepaald kan worden. Re-integratieprofessionals vertellen daarnaast dat weer aan het werk gaan voor een deel van deze mensen beangstigend is; de cliënten kunnen niet altijd goed overzien wat het betekent om met re-integratie bezig te zijn en om weer te gaan werken. Ook komt het volgens de re-integratieprofessionals voor dat de cliënten al veel met de hulpverlening te maken hebben gehad zonder het gewenste resultaat. Ze vertellen daarnaast dat cliënten soms zozeer in beslag genomen worden door andere dingen die in hun leven spelen, dat er voor werk geen plaats is. Deze omschrijving lijkt op de verhalen van figuranten in ons levensverhalenonderzoek die geen grip krijgen op ingrijpende levensgebeurtenissen. Tenslotte zijn er cliënten die zichzelf volgens professionals wel aan het werk zien, maar er irreële wensen op na houden voor wat betreft hun beroep. Deze beschrijving vertoont overeenkomsten met de verhalen van figuranten uit ons levensverhalenonderzoek die luchtkastelen bouwen.

12.1.3 Het privéleven

De meerderheid van de respondenten woont samen met een partner. Een derde van de respondenten woont alleen, al dan niet met thuiswonende kinderen. Een kwart van de respondenten maakt zich nuttig voor de samenleving door het verrichten vrijwilligerswerk, zoals overblijfmoeder of klusjesman. Naast de gegevens over werk, komt uit dit beperkte aantal indicatoren het beeld naar voren dat de doelgroep als geheel niet sociaal geïsoleerd genoemd kan worden. De mate van sociale participatie is alleen gemeten in termen van

verandering, en deze verandert nauwelijks gedurende de onderzoeksperiode. Daaruit zou kunnen worden afgeleid dat het re-integratietraject zich daar ook niet op gericht heeft.

In het levensverhalenonderzoek hebben we niet expliciet het privéleven van de vertellers gethematiseerd. Indirect komt dat uiteraard wel, op heel verschillende manieren, aan de orde. Zowel organisators als figuranten benoemen voor henzelf rollen die behoren tot het privédomein, zoals de rol van ouder. Bij organisators nemen deze rollen vaak een centrale, organiserende positie in hun verhaal in, en ontlene ze er positieve aspecten voor hun zelfbeeld aan. Bij figuranten zijn het meestal marginale rollen, die laten zien dat ze (ook) in de privésfeer vooral in beslag genomen worden door de situatie waarin ze verzeild zijn geraakt. Organisators die zichzelf centraal in hun leven positioneren, doen dit in relatie tot hun omgeving. Hun positionering als mensen met mogelijkheden, ontstaat ten dele door de contrastering met anderen uit hun omgeving, waar ze zich in positieve zin van onderscheiden. In hun verhalen vertellen ze vaak over hoe ze eerdere moeilijkheden of zaken die in hun jeugd op hun pad kwamen het hoofd hebben geboden. Daaruit blijkt dat die privésituatie lang niet altijd harmonieus is (geweest), maar dat ze manieren hebben gevonden daarmee om te gaan. Er zijn ook organisators die juist benadrukken dat ze niet anders zijn dan anderen. Met deze ‘normalisering’ ondersteunen ze hun eigen rol en verbinden ze zich met hun omgeving. De figuranten in ons onderzoek, verwoorden die relatie met anderen vaak anders. Eén van de elementen die vaak terugkeren in hun verhaal is dat ze moeilijk aansluiting met de buitenwereld hebben en nogal geïsoleerd leven. Soms geven deze cliënten aan niet bij machte te zijn om sociale contacten te onderhouden; in andere gevallen voelen ze zich vooral onbegrepen door anderen.

Een deel van de respondenten maakt een duidelijke scheiding tussen de levensdomeinen werk/re-integratie en het privéleven. Met name de organisators die meerdere breuken in hun verhaal construeren, vertellen vaak met betrekking tot de verschillende levensdomeinen in andere fases te zitten. Dat betekent overigens niet dat die elkaar niet beïnvloeden. Soms kan een ingrijpende gebeurtenis in het privéleven er voor zorgen dat de er tijdelijk geen ruimte is voor de werkrol. De meeste respondenten vertellen echter verhalen waarin werk en privé niet los van elkaar staan. Om ingrijpende gebeurtenissen te boven te komen, laten veel organisators zien dat op alle fronten van het leven, werk en privé, een heroriëntatie heeft plaats gevonden. Ze construeren met andere woorden een totaalbreuk, die vervolgens een nieuwe richting in alle domeinen mogelijk maakt. Vertellers die een marginaal zelfbeeld verwoorden, laten eveneens zien dat ingrijpende gebeurtenissen in het privéleven ook het werk beïnvloeden. Sterker nog, met uitzondering van de zoekers, krijgen ze maar moeilijk grip op dergelijke gebeurtenissen en worden ze er helemaal door in beslag genomen.

Hoewel de organisators dus de kracht die ze uit hun privéleven putten naar voren halen, benadrukken de arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals nogal de negatieve invloed van het privéleven op de re-integratiekansen. De arbeidsdeskundigen vertellen dat de sociale omgeving soms als belemmerend voor re-integratie wordt ervaren (zoals in het geval van de echtgenoot die bang is dat het huishouden minder goed zal draaien als zijn vrouw weer werkt). Daarnaast onderscheiden zij de groep alleenstaande moeders die afhankelijk is van een uitkering c.q. werk als kwetsbaar; voor deze groep zouden ze eigenlijk meer willen kunnen doen. Ook re-integratieprofessionals signaleren dat sommige cliënten in de privésituatie veel problemen hebben, en zij interpreteren dat als een situatie waarin re-integratie (nog) niet aan de orde kan zijn. Zowel de arbeidsdeskundigen als de re-integratieprofessionals noemen dat in een aantal gevallen de lange periode van arbeidsongeschiktheid tot gevolg heeft dat mensen verleren om hun dagelijkse leven te runnen. Voordat aan re-integratie begonnen kan worden, is het volgens hen nodig dat cliënten eerst hulp krijgen om dat dagelijkse leven weer op orde te krijgen. In andere gevallen zijn er volgens re-integratieprofessionals problemen in de privésfeer, zoals schulden of

echtscheidingsproblematiek of soms justitiële zaken, die volgens hen dermate veel impact hebben, dat ze eerst opgelost moeten worden voor cliënten ruimte hebben voor re-integratie. Het lijkt er dus op dat de arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals vooral bij cliënten die we op basis van het levensverhalenonderzoek als figuranten zouden typeren, inschatten dat de privésituatie de re-integratie en werkhervatting in negatieve zin beïnvloedt.

12.1.4 Beleving van gezondheidsproblemen

De respondenten rapporteren veel gezondheidsproblemen en uit de longitudinale survey blijkt ook dat daar gedurende het onderzoek weinig verandering in optreedt. De gezondheidsproblemen hebben een duidelijk verband met re-integratie: de waardering van de eigen gezondheid hangt het meest sterk samen met de kans op werkhervatting. Tegelijkertijd vinden we dat tijdens de herbeoordeling het grootste deel (veel) minder arbeidsongeschikt wordt bevonden.

In het levensverhalenonderzoek hebben we de wijze waarop cliënten vertellen over hun gezondheid en beperkingen niet als zelfstandig thema systematisch geanalyseerd. Wel komt het meer of minder pregnant aan de orde bij de wijze waarop cliënten vertellen hoe ze zich identificeren met verschillende rollen. Met name een deel van de figuranten identificeert zich sterk met de gezondheidsproblemen die hen overkomen zijn. Ze vertellen als het ware overspoeld te zijn door deze problemen, en krijgen er, net als bij andere ingrijpende gebeurtenissen niet goed grip op, maar dragen ze als ballast met zich mee. De figuranten die drempelverhalen vertellen, hopen hier in de toekomst verandering in te kunnen brengen. Sommige organisatoren vertellen ook over de impact van gezondheidsproblemen op hun leven. Hier ligt echter de nadruk op de wijze waarop ze die, al dan niet met passende hulpverlening, 'overwonnen' hebben of thematiseren ze de tijdelijkheid van de focus op deze moeilijkheden. Het leren omgaan met (gezondheids)problemen kost, net als het leren omgaan met andere ingrijpende levensgebeurtenissen, namelijk tijd.

Overigens zou in een aantal gevallen de gezondheid van invloed kunnen zijn op de wijze waarop cliënten over zichzelf vertellen. Iemand die lijdt aan een depressie, bijvoorbeeld, zal meer moeite hebben om zichzelf als organisator van z'n leven te zien. Onderdeel van het ziektebeeld is immers dat mensen het gevoel hebben geen grip te hebben op wat hen overkomt. Het zelfbeeld wordt dan dus op dat moment marginaal gedefinieerd. Of een marginaal zelfbeeld dat veroorzaakt wordt door een ziektebeeld andere implicaties voor de effectiviteit van begeleiding heeft dan een marginaal zelfbeeld dat niet samenhangt met een ziektebeeld, valt op basis van dit onderzoek niet vast te stellen.

Het onderliggende zelfbeeld van figuranten, waarin organiserende rollen ontbreken, kan een verklaring zijn voor de relatie tussen een slechte waardering van de eigen gezondheid en de geringere re-integratiekansen zoals die in de survey werd gevonden. De figuranten laten zien dat zij minder goed in staat waren (bepaalde aspecten van) hun leven te organiseren, dan diegenen die zichzelf een organiserende rol toebedelen. Dit *gebrek aan organisatie* kan hun re-integratiekansen verslechteren zoals hieronder verder uitgewerkt zal worden. Het is met andere woorden goed mogelijk dat het niet de gezondheid zelf is die re-integratiekansen in negatieve zin beïnvloedt.

De arbeidsdeskundigen benadrukken dat ze gezondheidsproblemen in ogenschouw nemen, omdat die de realiteit van beroepswensen kunnen beïnvloeden. Ze hebben het idee dat de re-integratiebedrijven hier niet altijd genoeg oog voor hebben en dan is in hun ogen het re-integratieadvies gedoemd te mislukken. Ook geven zij, zoals hierboven vermeld, aan dat cliënten heel verschillend met hun ziekte om kunnen gaan, en dat dit mede bepalend is voor de re-integratiekansen. De re-integratieprofessionals benadrukken vooral de zware psychische en psychosociale problematiek, die werkhervatting *überhaupt* moeilijk maakt, ongeacht het soort werk. Zij zijn van mening dat een deel van de cliënten die bij hen aangemeld worden, te

beperkt zijn of nog niet voldoende behandeld. In deze gevallen achten ze hulpverlening op zijn plaats. Soms proberen ze dat te bereiken door cliënten, al dan niet in overleg met de arbeidsdeskundigen terug te melden aan het UWV. In andere gevallen organiseren zij intern hulp in de vorm van een voortraject, een doorverwijzing naar een interne psycholoog of proberen ze deze ondersteuning zelf te bieden.

12.1.5 Ervaring met de herbeoordeling

De herbeoordelingsoperatie is ingrijpend, zowel in cijfers als qua beleving. De operatie gaat gepaard met een forse verandering in arbeidsongeschiktheidspercentage. Ongeveer een derde van de herbeoordeelden dient een bezwaar in dat in bijna de helft van de gevallen tot een herziening leidt. Dat geeft dus ook aan dat de kwaliteit van de herbeoordeling te wensen overlaat. De effecten van de herbeoordeling op het gezinsinkomen zijn met dit onderzoek niet goed aan te tonen. Wel weten we dat de WAO-uitkering van de respondent over het algemeen niet de enige bron van inkomsten was.

De uiteindelijke betekenis die de herbeoordeling voor de respondent heeft, hangt eveneens sterk samen met de wijze waarop deze met ingrijpende levensgebeurtenissen omgaat. Respondenten die zichzelf een organiserende rol toebedelen, vertellen dat ze ingrijpende gebeurtenissen, zoals de herbeoordeling, hanteerbaar maken door de gebeurtenis in een nieuw perspectief te plaatsen. Sommigen doen dit door de gebeurtenis als het ware op te ruimen, anderen door de leerervaring als mijlpaal in hun leven te karakteriseren. Beide manieren bieden vervolgens ruimte om weer verder te kunnen gaan. Dit proces kost echter tijd. Sommige respondenten waren op het moment van de herbeoordeling al bezig met denken over werk. Andere respondenten hadden tijd nodig om de herbeoordeling een plek te geven, bij hen kon de herbeoordeling in eerste instantie weerstand oproepen, maar zij gaven vervolgens aan er op te vertrouwen dat mettertijd deze gebeurtenis een zodanige plaats zou krijgen dat ze verder konden. Mensen die zichzelf een marginale rol toebedelen verhouden zich op een andere manier tot ingrijpende levensgebeurtenissen. Ze plaatsen de gebeurtenissen niet in een nieuw perspectief, maar ervaren ze als ballast. Voor hen kan de herbeoordeling gemakkelijk ervaren worden als het zoveelste probleem dat hen overkomt, bovenop de berg problemen die er al lag.

Zowel de arbeidsdeskundigen als de re-integratieprofessionals benadrukken dat veel cliënten tijd nodig hebben om te bekomen van de herbeoordeling, omdat ze ervaren dat de herbeoordeling heel ingrijpend is voor cliënten. Anders dan uit de verhalen van de cliënten naar voren komt, wijten zij dat echter vooral aan de langdurige arbeidsongeschiktheid, waardoor mensen gewend zijn geraakt aan een bepaalde manier van leven. De herbeoordeling komt dan om die reden als een schok. Sommige arbeidsdeskundigen geven daarnaast aan ze er wel begrip voor hebben dat de grote verandering in arbeidsongeschiktheidsbeoordeling onprettig is voor de cliënten en oneerlijk kan overkomen. Maar alleen als arbeidsdeskundigen zelf niet uit de voeten kunnen met de beoordeling en de verzekeringsarts is tot overleg bereid, wijzigen zij de beoordeling.

12.2 Hoe verloopt hun re-integratie?

12.2.1 Re-integratie: aanbod en behoefte

Uit de survey komt naar voren dat er veel variatie is in re-integratietrajecten, zowel met betrekking tot de soort activiteiten als de verandering van het activiteitenaanbod gedurende het traject. Wat hierbij opvalt, is dat het vooral gaat om activiteiten die *voorbereiden* op het weer gaan werken, zoals huiswerkopdrachten en zelf vacatures zoeken. Werkgerichte activiteiten, zoals participatie door middel van een werkervaringsplaats, komen minder vaak voor.

Het levensverhalenonderzoek laat zien dat de behoefte aan re-integratiebegeleiding niet direct samenhangt met iemands arbeidsongeschiktheid of beperking, maar vooral te maken heeft met de manier waarop de persoon in het leven staat. Vertellers die zichzelf identificeren met organiserende rollen, hebben meestal helder hoe ze hun re-integratie vorm willen geven en willen hierin vaak zelf de regie nemen. Organisators die een duidelijke werkgerichte rol voor ogen hebben willen vooral praktische ondersteuning. Ze zijn op zoek naar een werkbemiddelaar die hen helpt bij het uitvoeren van hun plannen. Voor hen is re-integratie vaak het resultaat van een eerder afgerond (leer)proces. Organisators die daarentegen nog minder duidelijke plannen hebben, verwoorden de behoefte aan een re-integratiecoach die hen helpt om hun ideeën op een rijtje te zetten en daar feedback op geeft. Re-integratie maakt voor hen deel uit van hun leerproces en zij hebben behoefte aan een klankbord om mee te reflecteren. Deze respondenten doen een sterk beroep op specifieke vaardigheden van de re-integratiebegeleider: oftewel met betrekking tot kennis van de (lokale) arbeidsmarkt, oftewel in het kader van het ondersteunen van denkprocessen. De zoekers - vertellers die een marginaal zelfbeeld verwoorden, maar aangeven bezig te willen gaan met het ontwikkelen van een werkgerichte rol - verwoorden de behoefte aan een levenscoach die hen helpt bij hun leerproces. Re-integratie krijgt bij hen een existentiële betekenis en is dan ook moeilijk af te bakenen omdat het betrekking heeft op verschillende levensdomeinen. Re-integratie betekent voor deze respondenten duidelijk meer dan de kortste weg naar betaalde arbeid, en hun hulpvraag tornt dan ook aan de grenzen van arbeidsre-integratie. Respondenten die een marginaal zelfbeeld verwoorden, maar geen wens tot verandering aangeven, kunnen hun re-integratie moeilijk richting geven. Ze verwachten impliciet een regisseur als re-integratiebegeleider; iemand die hun re-integratie inhoud geeft, organiseert en coördineert. Deze cliënten kunnen niet goed uit de voeten met een vraaggerichte benadering, waarin de cliënt aan het roer staat.

Arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals hebben hun eigen ideeën over wat hun taak binnen het re-integratieproces is. Arbeidsdeskundigen zien het als hun belangrijkste taak om zicht te krijgen op de reële arbeidsmogelijkheden van de cliënt en te zoeken naar wettelijke mogelijkheden om ook een advies te geven dat aansluit bij de reële arbeidsmogelijkheden. Daarnaast zien, de ene arbeidsdeskundige sterker dan de andere, zij het als hun taak de cliënt emotioneel te begeleiden. Re-integratieprofessionals onderscheiden andere taken. Ten eerste zien ze het als hun taak om cliënten in beweging krijgen, als tweede taak zien ze het werken aan reëel arbeidsperspectief, en als derde taak benoemen ze plaatsing op de arbeidsmarkt. Zoals we in de volgende subparagraaf zullen zien hanteren re-integratieprofessionals bij het uitvoeren van deze taken verschillende begeleidingsstijlen.

12.2.2 Afstemming tussen behoefte en re-integratiebegeleiding

Als we kijken naar de resultaten van de survey zijn de respondenten over het algemeen genomen redelijk tevreden met hun re-integratietraject. Ongeveer 60% van de respondenten vindt de re-integratiebegeleiding intensief genoeg. Gedurende het hele onderzoek vindt meer dan twee derde van de respondenten die een re-integratietraject volgen dat er voldoende mogelijkheden voor eigen inbreng zijn. De respondenten zijn neutraal tot tevreden over hun re-integratietraject. Hoewel de meerderheid tevreden is over de mate van eigen inbreng, vinden meer mensen dat ze te weinig inbreng hebben dan dat ze teveel inbreng hebben. Deze waarderingen zijn vrij stabiel over de tijd.

De re-integratiedoelen kunnen zowel met het aanbod als met de behoefte te maken hebben. Respondenten noemen opvallend vaak re-integratiedoelen die niet direct met werk te maken hebben. Zo wordt het doel 'het ontdekken van mijn mogelijkheden' op een na het meest frequent benoemd. Er blijken twee typen re-integratiedoelen onderscheiden te kunnen worden: het ontwikkelen van nieuwe vaardigheden en het vinden van een werkplek. De kans

op werkhervatting hangt nauwelijks van het re-integratieaanbod af (maar vooral van de waardering van de eigen gezondheid).

Het levensverhalenonderzoek laat zien hoe de cliënten de afstemming op hun re-integratiebehoeften ervaren. De respondenten die organiserende rollen verwoorden geven aan het minste moeite te hebben met deze afstemming. Ze weten hun re-integratiebehoeften helder te verwoorden en krijgen daardoor vaak de begeleiding die zij wensen. Maar ook als de re-integratiebegeleiding te wensen overlaat is er nog geen man over boord omdat zij vanuit hun organiserende rol vaak in staat zijn om re-integratie ook zonder begeleiding richting te geven. Voor respondenten bij wie organiserende rollen ontbreken of in ontwikkeling zijn, is een juiste afstemming van groter belang om het re-integratietraject te doen slagen. En juist respondenten die op zoek zijn naar een levenscoach of regisseur geven aan dat er niet altijd rekening wordt gehouden met deze behoeften. De re-integratie kan hier op vastlopen en de cliënt ontmoedigen omdat er weer iets mis loopt in zijn of haar leven. Respondenten die een levenscoach gevonden hebben, geven vaak aan gedurende het traject meer inzicht in zichzelf gekregen te hebben en klaar te zijn voor een, al dan niet werkgerelateerde, volgende stap. Want alleen de begeleiding van een levenscoach resulteert meestal niet in betaald werk. De levenscoach kan een belangrijke rol spelen in de ontwikkeling van het zelfbeeld van de cliënt, maar vervolgens moet er nog een vertaalslag richting arbeidsmarkt gemaakt worden. Ook kan gedurende het traject duidelijk worden dat de cliënt andere problemen heeft die eerst opgelost moeten worden, en kan verwijzing naar andere professionele hulpverlening nodig zijn. Ondersteuning door een regisseur kan soms wel tot betaalde arbeid leiden, mits de respondent ook na plaatsing ondersteund wordt. Dit vraagt in eerste instantie om een sterke rol van de re-integratiebegeleider en vervolgens om een betrokken werkgever (of een sociaal vangnet) die de juiste ondersteuning weet te bieden.

Uit het levensverhalenonderzoek komt bovendien naar voren dat re-integratiebehoeften in de loop van het traject kunnen veranderen. Zo kan een respondent die door middel van de levenscoach weer grip op het leven heeft gekregen, vervolgens behoefte hebben aan een werkbemiddelaar om werkgerelateerde plannen in de praktijk te brengen. Volgens de respondenten groeien re-integratiebegeleiders lang niet altijd met deze behoefteverandering mee. Hierdoor is het mogelijk dat een traject dat vlot startte, alsnog doodloopt.

Arbeidsdeskundigen verwoorden dat het winnen het vertrouwen van de cliënt en inzicht hebben in sociale en psychologische aspecten van de cliënt, van belang zijn om tot een goede afstemming te kunnen komen. Bij het opstellen van de re-integratievisie laten arbeidsdeskundigen zien niet zonder meer uit te gaan van wat cliënten aangeven. Op basis van wat de cliënten vertellen vormen ze een eigen oordeel. Dat kan gunstig uitpakken indien een arbeidsdeskundige veel ervaring heeft en de cliënt in dit oordeel meegaat (bijvoorbeeld wanneer deze niet goed in staat is zijn of haar eigen behoeften te verwoorden) Deze wat paternalistische houding kan werken als de arbeidsdeskundige als regisseur optreedt en de cliënt zichzelf vooral met marginale rollen identificeert. Toch missen de arbeidsdeskundigen dan naar eigen zeggen mogelijkheden om echt wat voor de cliënt te betekenen. De vorm van de re-integratiebegeleiding is dus geen nadrukkelijk aandachtsgebied van de arbeidsdeskundige. Ze maken alleen een onderscheid tussen een IRO en het aanbieden van een traject dat is ingekocht door het UWV. Daarbij is de zelfredzaamheid van de cliënt wel een van de criteria: een IRO wordt ingezet als de cliënt zelfredzaam genoeg is. Daarnaast speelt de aandoening een rol: een IRO wordt ingezet als de ingekochte trajecten niet geschikt worden bevonden. Maar er spelen ook andere redenen die meer samenhangen met de persoon van de arbeidsdeskundige zelf. Sommige arbeidsdeskundigen kiezen graag voor een IRO omdat ze sceptisch staan tegenover ingekochte trajecten of omdat ze graag zelf invloed willen blijven uitoefenen op het re-integratietraject.

Wat betreft de re-integratieprofessionals zijn er grofweg twee begeleidingsstijlen te onderscheiden. Een deel van de re-integratieprofessionals kijkt zakelijk en doelgericht naar de cliënt en diens re-integratie. Zij verwachten van cliënten dat deze zelf initiatief tonen. Deze re-integratieprofessionals zullen waarschijnlijk vooral goed uit de voeten te kunnen met de zogenoemde organisators. Want ontbreekt het initiatief bij de cliënt, dan geven deze professionals aan dat hun begeleiding niet goed vorm kan krijgen. Deze professionals interpreteren het gebrek aan initiatief als gebrek aan motivatie en, zo redeneren ze, als cliënten niet willen werken dan zullen re-integratieactiviteiten nooit resultaat opleveren. Een ander deel van de professionals legt de nadruk op het opbouwen van een vertrouwensband met de cliënt en proberen een samenwerkingsrelatie aan te gaan. Zij zien het juist als hun taak om erachter te komen waarom een cliënt niet gemotiveerd lijkt. Ze geven aan dat het van belang is om in de huid van de cliënt te kruipen en proberen te begrijpen hoe deze de wereld ziet. Dit sluit enigszins aan bij de verwachtingen die de 'zoekers' in ons levensverhalenonderzoek van een levenscoach hebben. Deze re-integratieprofessionals geven bovendien aan dat ze het idee hebben dat een deel van de cliënten helemaal niet over de vaardigheden beschikt om de verantwoordelijkheid voor re-integratie te dragen. Deze benadering past bij de manier waarop veel figuranten in hun re-integratietraject staan.

Cliënten hebben een heel leven te managen. Re-integratiebegeleiding zoomt in op een deel daarvan. Er is geen professionele actor die het geheel overziet. Voor cliënten met organiserende rollen lijkt dat geen probleem te zijn. Zij hebben zelf overzicht over hun leven of hervinden dat weer, na periode waarin dat als gevolg van ingrijpende levensgebeurtenissen wat minder gaat. Voor andere cliënten kan dit problematisch zijn, omdat re-integratie niet af te bakenen valt tot een bepaald levensdomein of omdat zij zelf het overzicht over hun leven kwijt zijn.

De bevindingen uit de factoranalyse van de re-integratiedoelen, waarbij verschillende onderliggende typen doelen onderscheiden zijn, komen opvallend goed overeen met de bevindingen uit het levensverhalenonderzoek. Er is een type doelen waarin de eigen ontwikkeling centraal staat (en die dus waarschijnlijk vooral door de figuranten in ontwikkeling en de zoekers worden aangegeven) en een type waarin het vinden van een werkplek centraal staat (die waarschijnlijk vooral door de organisators zijn aangegeven). De groep figuranten die niet van zichzelf vertellen dat ze in ontwikkeling zijn, wordt echter naar alle waarschijnlijkheid niet goed weerspiegeld in onze vragenlijst naar re-integratiedoelen. Dat is logisch; doelen stellen is op zich een reflectieve bezigheid, die vergt dat met een buitenstaandersblik naar het eigen leven wordt gekeken. Deze figuranten worden juist in beslag genomen door de ingrijpende gebeurtenissen en kijken in ieder geval op dat moment niet met een dergelijke blik naar hun leven.

12.2.3 Werkhervatting

Ongeveer een kwart van de respondenten werkte al op het moment dat het onderzoek startte. Hiervan breidde een aanzienlijk deel het aantal uren uit gedurende het onderzoeksjaar. De helft van de overige respondenten hervatte het werk gedurende het onderzoeksjaar. Dat is een veel hoger percentage dan in eerder onderzoek onder herbeoordeelden werd gevonden; bovendien was de terugval veel lager dan in veel onderzoek wordt gerapporteerd (van der Giezen et al, 2000). Volgens recent onderzoek zou een jaar na de start van de herbeoordeling slechts 5% van de herbeoordeelden werk hebben gevonden (BPV&W, 2006). Het perspectief op re-integratie zou bijzonder laag zijn omdat er weinig kans op urenuitbreiding bij de werkgever was, te weinig begeleiding en geen reële kansen.

Uit onze survey kwam naar voren dat de werkhervattingskans niet samenhangt met sekse of leeftijd. Dat is enigszins te verklaren doordat er veel meer vrouwen dan mannen in de groep zaten, en doordat er relatief weinig spreiding in de leeftijd was (allemaal op 1 juli 2004

onder de 45 jaar; allemaal werkervaring waardoor ze recht hadden op WAO). Maar de werkhervattingskans hangt ook niet samen met WAO-duur. In het voorafgaande is al naar voren gekomen dat niet zozeer het langdurig niet werken, als wel de mate waarin iemand zijn zelfbeeld rondom centrale, organiserende rollen bouwt, samenhangt met het verwoorden van nieuwe perspectieven die nodig zijn om re-integratie te organiseren. Wel hing in de survey de werkhervattingskans duidelijk af van de waardering van de eigen gezondheid. Zoals hierboven al is aangegeven, is het goed mogelijk dat zowel een lage waardering van de gezondheid als de afwezigheid van re-integratie samenhangen met het feit dat vertellers vooral marginale rollen voor zichzelf definiëren.

Uit het levensverhalenonderzoek valt af te leiden dat de afstemming tussen de behoefte van de cliënt (vanuit de manier waarop zij hun zelfbeeld verwoorden) en het soort begeleiding dat de begeleider biedt, een cruciale rol speelt bij de slaagkans van de re-integratiebegeleiding. Een belangrijk aspect hierbij is mate waarin deze begeleiding ook mee kan veranderen met de behoefteverandering van de cliënt gedurende het traject. Deze afstemming komt veel nauwer bij cliënten die een marginale identiteit verwoorden. Zij zijn veel kwetsbaarder voor het soort begeleiding. Bij een werkbemiddelaar of klankbord ervaren ze te weinig steun en dat leidt gemakkelijk tot teleurstelling, een gevoel van niet begrepen te worden en afhaken.

Een deel van de arbeidsdeskundigen en re-integratiebegeleiders vertellen dat ze in sommige cliënten heel veel energie moeten steken, dat hun advies c.q. begeleiding bij deze groep vaak faalt, en dat ze, en dat geldt voornamelijk voor een deel van de re-integratiebegeleiders, zelf ook zelf teleurgesteld raken in de cliënt en deze laten zitten. Wat betreft de re-integratieprofessionals geldt dat een deel zich op lijkt te stellen als, wat wij in het levensverhalenonderzoek hebben genoemd, werkbemiddelaar. Bij sommige cliënten, zo geven zij zelf aan leidt dat tot fricties. Vermoedelijk gaat het hier om cliënten, die wij in het levensverhalenonderzoek hebben getypeerd als figuranten, omdat deze zichzelf niet met organiserende rollen identificeren. Dat organiseren is juist wel wat deze re-integratieprofessionals verwachten. Het is niet goed te achterhalen welke rolopvatting de arbeidsdeskundigen in dit onderzoek erop na houden, ook omdat ze maar een kort contact hebben met de cliënt en niet sterk inzetten op het opbouwen van een samenwerkingsrelatie met de cliënt.

Volgens re-integratieprofessionals heeft een deel van de cliënten bovendien te weinig mogelijkheden op de huidige arbeidsmarkt. Ze maken gewag van ernstige psychische en/of psychosociale problematiek van cliënten, waarvoor eigenlijk eerst hulpverlening nodig is. Ook geven re-integratieprofessionals aan dat een deel van de cliënten maar moeilijk aan de vereisten van reguliere arbeid kan voldoen. Zij vragen zich af of deze cliënten niet beter af zouden zijn met beschutte arbeidsplaatsen zoals we die in het verleden kenden, of, of we werkgevers niet meer tegemoet zouden moeten komen om deze cliënten in hun werknemersbestand op te nemen.

De kansen op werkhervatting lijken dus in ons onderzoek gemiddeld genomen niet bijzonder laag te zijn. Maar de groep die een marginale identiteit verwoordt, en daarmee geen rol heeft om op te bouwen, is bijzonder kwetsbaar in het huidige systeem van re-integratie, en op de huidige arbeidsmarkt. Daarom is het belangrijk dat de aandacht juist naar deze groep uitgaat. Zoals in de inleiding is aangegeven, is het uiteindelijke de groep 'moeilijk plaatsbaren' die er toe doet bij de beoordeling van het functioneren van de re-integratiemarkt. In de tweede plaats blijkt dat er een groep organisators is, die waarschijnlijk ook wel op eigen kracht werk zal vinden, en waarin beduidend minder geïnvesteerd hoeft te worden. In de derde plaats, is er een groep in beweging, die meer existentiële vragen heeft. De vraag is of deze cliënten wel op de juiste plek op de re-integratiemarkt terecht komen.

Dit onderzoek biedt een grote hoeveelheid nieuwe en in onze ogen essentiële inzichten. De betekenis ervan voor de huidige re-integratiepraktijk wordt in het volgende hoofdstuk bediscussieerd.

13. Discussie

Dit onderzoek biedt inzicht in de ‘kenmerken’ van langdurig arbeidsongeschikten, de beleving van hun eigen situatie en de wijze waarop re-integratietrajecten al dan niet ondersteunen in het vinden van werk. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een longitudinale survey en van levensverhalen van mensen met een beperking. Daarnaast zijn interviews gehouden met professionals om meer inzicht te krijgen in de context van re-integratie. De belangrijkste bevindingen hebben we in het vorige hoofdstuk besproken. In dit hoofdstuk gaan we in op de vraag wat deze bevindingen betekenen in het licht van ander onderzoek en voor het verbeteren van de re-integratiemarkt. In de eerste paragraaf bespreken we de grenzen van de betekenis van het onderzoek in methodologische zin. Tevens besteden we aandacht aan de vraag hoe de survey en het levensverhalenonderzoek zich tot elkaar verhouden. De inhoudelijke implicaties worden besproken in de tweede paragraaf. We sluiten het hoofdstuk af met aanbevelingen.

13.1 Methodologische discussie

13.1.1 Onderzoeksgroep

De onderzoeksgroep is met betrekking tot sekse, leeftijd en de gezondheidsklachten waardoor ze in de WAO kwamen, representatief voor de groep herbeoordeelden die in 2006 en 2007 met een re-integratietraject gestart is. Alleen wat betreft opleidingsniveau wijken zowel de respondenten aan de survey als aan het levensverhalenonderzoek af van de onderzoekspopulatie. Aan beide onderzoeksdelen hebben minder (zeer) laag opgeleiden deelgenomen. Deze bias wordt in meer vragenlijstonderzoek gesignaleerd (zie ook de discussie in Bertens, 2008). De (talige) vorm van dit type onderzoeken sluit waarschijnlijk minder goed aan bij de belevingswereld van lager opgeleiden. Door dit type onderzoek hebben we waarschijnlijk vooral zicht gekregen op de ‘bovenlaag’ van de ‘moeilijk plaatsbaren’. Het vraagt namelijk nogal wat van mensen om aan deze onderzoeken mee te doen: een jaar lang gevolgd worden, praten over je leven en (in het kader van het levensverhalenonderzoek) een onderzoeker bij je thuis over de vloer. Het is zeer waarschijnlijk dat we door deze onderzoeksbenadering een groep mensen (met complexere problematiek) links hebben laten liggen.

Dat de meeste vrouwen die aan de survey deelnemen omvangrijke banen hadden, lijkt op het eerste gezicht atypisch voor de Nederlandse situatie. Maar aangezien het vrouwen betrof die voor hun veertigste arbeidsongeschikt waren geraakt, is de kans groot dat zij arbeidsongeschikt werden zonder of vóór dat er kinderen waren. En zoals uit ander onderzoek blijkt, werkt deze groep vrouwen in Nederland wel fulltime (Portegijs & Keuzenkamp, 2008).

De non-respons is in beide onderzoeksgroepen laag. Dit is bijzonder, vooral vanwege het longitudinale karakter van de onderzoeken. De betrokkenheid van de enquêteurs (survey) en de interviewer (levensverhalenonderzoek) bij het onderzoeksonderwerp heeft waarschijnlijk bijgedragen aan deze lage uitval. Bovendien geven de respondenten in het levensverhalenonderzoek aan dat zij het voor hun eigen ontwikkeling waardevol vonden om deel te nemen aan de levensverhalengesprekken.

Wat betreft de arbeidsdeskundigen is er sprake van een beperkte selectie. Alle arbeidsdeskundigen die deelnamen aan het onderzoek waren werkzaam op hetzelfde kantoor. Het kan hierdoor mogelijk zijn dat de resultaten in bepaalde mate gekleurd zijn door de lokale bedrijfscultuur, hoewel de richtlijnen voor hun handelen centraal geformuleerd zijn.

Voor de selectie van de re-integratieprofessionals was variatie in het type re-integratiebedrijf een belangrijk criterium. In het onderzoek zijn hierdoor zowel zelfstandige

re-integratieprofessionals betrokken als professionals die werkten voor (middel)grote landelijke bedrijven of voor kleine plaatselijk opererende bureaus. Deze selectie waarborgt een redelijk goede mate van inhoudelijke representativiteit.

13.1.2 Vragenlijsten

In de vragenlijst is met valide meetinstrumenten gewerkt. De interne consistentie betrouwbaarheid van de vragenlijst naar motivatie ten aanzien van werkhervatting (de Rijk et al., in druk) was echter laag en variabel over de tijd. Uit de resultaten van ons onderzoek kwam naar voren dat de lijst met antwoordcategorieën met betrekking tot het soort re-integratieactiviteiten onvolledig was. We hebben dus niet de gehele variatie aan re-integratieactiviteiten kunnen dekken. Dit was vooral het geval bij respondenten die in het kader van urenbreiding een re-integratietraject volgden.

Het meten van tevredenheid door middel van (een beperkt aantal) gesloten vragen levert doorgaans een bias richting tevredenheid op (Sitzia & Wood, 1997; Edwards, Staniszewska, & Crichton, 2004). Dit onderzoek toont dan ook een duidelijke discrepantie tussen de neutrale en positieve tevredenheidsscores in de survey en de veelal kritische, ontevreden verhalen over de re-integratiebegeleiding in het levensverhalenonderzoek.

13.1.3 Gender en etniciteit buiten beschouwing gelaten

Hoewel er bij de selectie van respondenten voor het levensverhalenonderzoek gelet is op een evenwichtige afspiegeling met betrekking tot gender en etniciteit, zijn deze aspecten niet gethematiseerd in de kwalitatieve analyse. Er is dus niet specifiek gekeken op welke manier gender en etniciteit van invloed zijn op het vormen van een zelfbeeld, het omgaan met ingrijpende levensgebeurtenissen of de afstemming van de re-integratiebehoeften.

13.1.4 Rol van gezondheidsproblemen

Gezondheidsproblemen zijn in dit onderzoek beschouwd als gebeurtenissen die aanleiding kunnen geven tot het herschrijven het levensverhaal. De manier waarop mensen hiermee om kunnen gaan, verschilt vanuit deze benadering niet van de manier waarop met andere ingrijpende zaken omgegaan kan worden. Vanuit de levensverhalenbenadering hebben we ons beziggehouden met de manier waarop de vertellers verschillende rollen beschrijven. We hebben ons in dit onderzoek naar arbeidsintegratie echter niet uitvoerig beziggehouden met hoe de ziekenrol op verschillende wijzen vormgegeven kan worden (zie bijvoorbeeld van Staa, 2007).

13.1.5 Design

Door het longitudinale design heeft de survey vernieuwende informatie opgeleverd. Door de onderzoeksgroep gedurende een jaar lang driemaandelijks te bevragen hebben we dicht op het re-integratieproces kunnen zitten. Hierdoor hebben we ook heel nauwkeurig veranderingen gedurende het jaar, het re-integratieaanbod en het moment van werkhervatting kunnen vaststellen. Dat laatste heeft de betrouwbaarheid van de survivalanalyses (de verklarende analyses voor werkhervatting) vergroot.

Een bijzonder sterk en uniek punt van het levensverhalenonderzoek is dat er op drie momenten gevraagd is naar iemands levensverhaal. Het gaf de kans om ontwikkelingen in iemands levensverhaal te volgen. Het bood de mogelijkheid om in het volgende interview door te vragen op zaken die naar aanleiding van het eerdere interview nog niet helemaal duidelijk waren. Bovendien waren de onderzoekers bij hun interpretaties niet afhankelijk van een momentopname.

13.1.6 Mixed methods

Dit onderzoek is opgezet vanuit de impliciete veronderstelling dat verschillende onderzoeksmethoden, mits goed uitgevoerd, gelijkwaardige informatie opleveren, die samen tot een vollediger antwoord op de onderzoeksvragen leiden. Dit wat romantische beeld van *mixed-methods* blijkt in de praktijk toch wat weerbarstiger. Wat ons ten eerste opviel, is de verschillende taal die doorgaans gebruikt wordt om kwantitatieve gegevens en gegevens uit kwalitatief, interpretatief onderzoek te beschrijven. We hebben ervoor gekozen de beschrijving van de kwantitatieve gegevens wat aan te passen en minder ‘technisch’ dan gebruikelijk is, te schrijven. Ook is er meer uitleg gegeven en zijn veel getallen naar de bijlagen verplaatst.

Ten tweede vergt het veel denkwerk om de resultaten met elkaar te verbinden omdat de aannames achter de dataverzamelingen verschillen. Een cruciaal onderscheid tussen kwalitatieve en kwantitatieve methoden, is het proces van betekenisverlening. Dat proces staat centraal in kwalitatief onderzoek, en moet door de onderzoeker met behulp van allerlei kwalitatieve technieken, achterhaald worden (dit is wat met interpretatief onderzoek bedoeld wordt). Bij vragenlijstonderzoek wordt verondersteld dat het ingevulde antwoord rechtstreeks naar het feit verwijst, en als er al geïnterpreteerd wordt door de onderzoekers, gebeurt dit op basis van een tevoren vastgesteld theoretisch kader, en niet zozeer op basis de andere verzamelde gegevens.

Dat betekent ook dat aan de rol van de respondent en die van de onderzoeker verschillende invloeden worden toegekend in de beide onderzoeksmethoden. In het kwantitatieve onderzoek moet men voorzichtig zijn met het interpreteren van de antwoorden van de respondent. De respondent heeft immers zijn antwoord al gegeven. Dat achter dezelfde score verschillende overwegingen schuil kunnen gaan, wordt hierin niet overwogen, bovendien zijn er statistische methoden, zoals de berekening van de interne consistentie betrouwbaarheid, om na te gaan in hoeverre dit het geval is. In het kwalitatieve onderzoek kent de onderzoeker, op een systematische wijze, betekenis toe aan de resultaten. Dat betekent dat onderzoekers noodzakelijkerwijs categoriseren in termen die de respondenten nooit over zichzelf zouden vertellen. Het gevaar bestaat daarbij dat onbewust normatieve oordelen in de duiding sluipen. Zo was het lastig om een neutrale term te vinden voor de vertellers die we uiteindelijk ‘figuranten’ hebben genoemd. Deze vertellers wijken namelijk af van de in onze samenleving sterk aanwezige norm tot zelfredzaamheid en reflectie (zie ook Hoogenboezem, 2003 en Giddens, 1991), wat makkelijk leidt tot een negatieve duiding van de strategieën die deze vertellers verwoorden. Hopelijk zijn we er in geslaagd om evenwichtig om te gaan met deze valkuil.

In hoofdstuk 8 hebben we een poging gedaan om enkele resultaten uit het kwalitatieve levensverhalenonderzoek (omgang met ingrijpende levensgebeurtenissen) en uit het kwantitatieve onderzoek (UCL) methodologisch (dus niet op interpretatieniveau) met elkaar te verbinden. De veronderstelling die deze verbinding volgens ons legitimeerde was dat de UCL uitgaat van zelfbeoordeling, en dus een weerslag vormt van het beeld dat iemand van zichzelf heeft. Datzelfde geldt voor het levensverhalenonderzoek. Toch blijft de vraag wat in deze analyse precies wordt vergeleken en wat de betekenis daarvan is. Het proces en doel van categoriseren is in beide benaderingen immers verschillend. Vanuit de levensverhalenbenadering is geprobeerd zicht te krijgen op het proces van betekenisverlening omdat dit proces *an sich* als relevant wordt beschouwd en het mensen maakt tot wie ze zijn. In de UCL wordt geprobeerd om met behulp van vragen te meten welke copingstijl mensen hanteren. Alhoewel de relatie tussen vragen en uitkomst in methodologische zin relevant is (validiteit), ligt de betekenis van dit type onderzoek vooral in de uitkomst. Dit verschil hangt samen met ontologische en kennistheoretische uitgangspunten van beide onderzoekstradities. Het voert te ver om die discussie hier te voeren. In het kader van dit onderzoek is het

vermoedelijk relevanter dat de vergelijking laat zien dat de UCL iets anders meet dan wat in de levensverhalen geduid wordt. Een inhoudelijke verklaring daarvoor is dat de UCL meer op handelingsniveau naar omgang met alledaagse situaties vraagt, terwijl de levensverhalen zicht geven op hoe mensen zich verhouden tot meer existentiële en complexe kwesties.

13.2 Inhoudelijke discussie

13.2.1 Een rol om op te bouwen?

Een belangrijk inzicht dat dit onderzoek heeft opgeleverd is dat de wijze waarop cliënten naar zichzelf kijken en vertellen over de strategieën die zij gebruiken om met ingrijpende levensgebeurtenissen om te gaan, samenhangt met het type re-integratiebegeleiding waar zij behoefte aan hebben. Op basis van dit onderzoek kunnen nog geen kant en klare antwoorden gegeven worden op de vraag wat er nu precies aangeboden moet worden aan welke cliënten en hoe we die cliënten op de juiste manier voor het juiste traject kunnen selecteren. Desalniettemin geven de inzichten opgedaan in dit onderzoek wel duidelijke aanknopingspunten over de richting die we op moeten om dergelijke instrumenten voor de selectie van cliënten te ontwikkelen. Ook geven de inzichten aanwijzingen voor het verbeteren van het re-integratieaanbod zodat dat beter aansluit op de behoeften van een diversiteit aan cliënten.

Het inzicht dat de wijze waarop mensen zelf betekenis geven aan hun leven en de manier waarop ze naar zichzelf kijken relevant is om mee te nemen bij de bepaling van het re-integratieaanbod is vernieuwend. Onderzoek laat tot nu toe vooral zien dat de re-integratiekans onvoldoende voorspeld wordt door factoren, zoals deze meestal in kwantitatief onderzoek gemeten worden, zoals sociaaldemografische kenmerken (SCP, 2008), competenties (Maljers et al., 2006) en motivatie ten aanzien van re-integratie (de Rijk et al., 2002). Dergelijke factoren geven daardoor onvoldoende aanwijzingen voor de behoeften aan en inhoud van de re-integratiebegeleiding. Uit ons onderzoek komt naar voren dat zelfbeeld en meer fundamentele 'levensstrategieën' die mensen hanteren wel een belangrijke rol spelen. In het huidige werk van arbeidsdeskundigen en re-integratieprofessionals, zo laat het derde deel van ons onderzoek ook zien, zijn deze aspecten in meer of mindere mate aanwezig. Wel kan aandacht voor deze aspecten geoptimaliseerd worden. In onderstaande gaan we dieper in op de leerpunten uit ons onderzoek voor deze praktijk. Deze leerpunten kunnen uitgangspunt vormen voor de verdere ontwikkeling van praktische instrumenten en methodieken.

Arbeidsdeskundigen proberen in de (spaarzame) gesprekken met de cliënt zicht te krijgen op psychologische en sociale aspecten van de persoon achter de cliënt. Er bestaat verschil in de wijze en uitvoerigheid waarop ze dat doen. Dit hangt wellicht samen met de opleidingsachtergrond en expertise van de arbeidsdeskundigen. Deze informatie, en het beeld dat ze daardoor van de cliënt krijgen, is volgens hen van belang om op de juiste wijze met een cliënt om te kunnen gaan en diens vertrouwen te winnen. Daarnaast gebruiken ze deze informatie om het realiteitsgehalte van het wensberoep van de cliënt te beoordelen. Met andere woorden wordt het inzicht in psychologische en sociale aspecten van de cliënt gebruikt om een passende *uitkomst* van de re-integratie te definiëren. Veel minder aandacht besteden arbeidsdeskundigen aan de vraag wat dit beeld impliceert voor de wijze waarop een cliënt begeleid moet worden. Ons onderzoek laat zien dat de zogenoemde organisators met veel minder intensieve begeleiding toe kunnen dan de overige cliënten. Nu krijgt deze groep waarschijnlijk, juist vanwege de zelfredzaamheid die ze tonen, relatief vaak een kostbaar en intensief IRO-traject aangeboden. Soms gaat het bij deze groep om meer praktische ondersteuning bij het vinden van de juiste weg om hun eigen ideeën te realiseren; soms gaat het meer om behoefte aan feedback om eigen ideeën verder te kunnen ontwikkelen. De

zogenoemde figuranten kunnen met dergelijke begeleiding moeilijk uit de voeten en formuleren een behoefte aan veel intensievere begeleiding. Daarbij kan onderscheid gemaakt worden in verschillende type verwachtingen richting de re-integratieprofessional. Een deel van deze cliënten formuleert de behoefte aan een levenscoach, waarmee meer existentiële levensvragen, die ook op ander terrein dan werk betrekking hebben, besproken kunnen worden. Anderzijds gaat het om cliënten die de behoefte aan een regisseur formuleren, die zaken voor hen organiseert. Of dergelijke behoeften zonder verdere tussenkomst gehonoreerd moeten worden en in een re-integratietraject behandeld, is de vraag. Daarover later meer. Het lijkt in ieder geval van belang om met dergelijke verschillen tussen cliënten rekening te houden voor het succesvol inschatten van de inhoud van een re-integratietraject en de vorm van begeleiding.

Gezien het huidige instrumentarium dat arbeidsdeskundigen ter beschikking staat is het lastig om met dergelijke verschillen rekening te kunnen houden. Op de eerste plaats is het lastig om behoeften van cliënten goed in te schatten. Zoals we hebben gezien is de wijze waarop cliënten over zichzelf vertellen niet stabiel, terwijl arbeidsdeskundigen op basis van een momentopname moeten oordelen. Het verschil tussen een organisator die (tijdelijk) uit het lood geslagen is door de uitkomst van de beoordeling, en een figurant die ‘fundamenteler’ uit het lood geslagen is door ingrijpende levensgebeurtenissen kan onduidelijk zijn. Hetzelfde geldt voor het onderscheid tussen zoekers in een bepaalde fase en organisators. Vanuit dit perspectief is het zinvol om instrumenten te ontwikkelen die zich richten op de vraag hoe deze verschillen kunnen worden vastgesteld. De levensverhalenbenadering is daarvoor te uitvoerig om praktisch hanteerbaar te zijn in deze beoordelingssetting. Wat deze benadering wel laat zien, is dat het relevant kan zijn zicht te krijgen op bredere levensstrategieën en niet alleen op de verwerking van het verlies van werk, ziekte en dergelijke op het moment van de beoordeling. De UCL is niet specifiek genoeg om de verschillende groepen betrouwbaar van elkaar te onderscheiden, en juist die specificiteit is gezien de uitkomsten van het levensverhalenonderzoek zeer belangrijk. Ook is denkbaar dat daarbij voor de cliënt zelf een rol is weggelegd en dat niet alleen de arbeidsdeskundige inschat wat nodig is, maar dat bij sommige cliënten het eigen oordeel een zelfstandige rol speelt.

Op de tweede plaats hebben arbeidsdeskundigen een beter inzicht nodig in het type re-integratietrajecten dat wordt aangeboden en de mogelijkheden om verschillende trajecten in te zetten. Met name de aard van de begeleiding, de sturing binnen het re-integratieproces en de wijze waarin een persoon ondersteund wordt om de eigen regie, voorzover mogelijk, te herstellen zijn belangrijke aspecten om te bepalen welke re-integratietrajecten voor welke groep effectief zullen zijn. Op dit moment wordt alleen onderscheid gemaakt tussen IRO en een standaardaanbod. De gedachte achter dit onderscheid is dat mensen die in staat zijn zelf keuzes te maken daarvoor de mogelijkheid krijgen door gebruik te maken van een IRO. Andere cliënten zouden het standaardaanbod krijgen, omdat ze op die manier meer ondersteuning zouden hebben bij het maken van keuzes. In termen van ons onderzoek betekent deze gedachte dat vooral organisators in aanmerking komen voor een IRO en figuranten voor het standaardaanbod. Zoals hierboven aangegeven is het de vraag of de organisators niet toekunnen met een minder kostbaar aanbod, terwijl het zeer de vraag is of de figuranten (in het bijzonder de zoekers) wel bij gebaat zijn bij een standaardtraject. Een deel van de figuranten vertelt zich aan zijn of haar lot overgelaten te voelen in het traject dat aangeboden is. Een deel van de arbeidsdeskundigen vertelde overigens hier in de praktijk al een andere invulling aan te geven, en IRO's toe te kennen om juist intensievere begeleiding te kunnen geven. Veelal doen ze dat op basis van ervaringen met re-integratiebureaus of specifieke professionals. Of dat adequaat gebeurt en in welke gevallen wel of niet, valt moeilijk te zeggen, omdat het sterk lokaal, persoonsgebonden en vaak vrij intuïtief gebeurt.

Voor een optimale fit tussen cliënt en traject is verdere professionalisering en een meer systematische methodiek gewenst.

Dit onderzoek levert niet alleen aanknopingspunten om de rol en het instrumentarium van de arbeidsdeskundigen te verbeteren. Het biedt ook aanknopingspunten om het re-integratieaanbod verder te ontwikkelen, zodanig dat het beter aansluit op de diversiteit aan behoeften van cliënten. In het huidige denken over re-integratie ligt sterk de nadruk op *empowerment* (van Lierop & Zaeyen, 2003; Zimmerman & Warschausky, 1998). Daarbij is vooral aandacht voor het door middel van reflectie en introspectie (cognitief) aanleren om zelf de regie te voeren. De sterke nadruk op het nemen van eigen regie is echter niet zozeer *evidence-based* als wel een normatief geladen uitgangspunt van de huidige samenleving. De vraag is of deze vorm van empowerment altijd en onder alle omstandigheden wel de meest geëigende en effectieve weg is. Of, in termen van dit onderzoek, of alle figuranten er gebaat bij zijn ondersteuning te krijgen bij een proces waarin ze tot organisatoren worden omgevormd. Maar misschien nog meer specifiek, of het streven naar *regie voeren* impliceert dat zelfreflectie als cognitief proces de geëigende weg is.

Waar figuranten precies bij gebaat zijn, is niet eenvoudig aan te geven. Maar er zijn een aantal onderscheidingen binnen de groep figuranten, die vragen om nadere ontwikkeling en systematisering van begeleidingstrajecten. De zoekers in ons onderzoek, formuleren de behoefte aan een levenscoach en geven aan te worstelen met een aantal zaken die niet direct met werk te maken hebben. Het zijn wel zaken waar iets mee moet gebeuren om, zo geven ze zelf aan, ruimte te creëren om meer werkgerichte rollen te ontwikkelen. In feite geven ook arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches aan dat daar behoefte aan is. Zij zien zich geconfronteerd, zo formuleren ze zelf, met cliënten die hun dagelijks leven te nauwer nood kunnen runnen, of zodanig opgeslorpt worden door problemen dat er geen ruimte is om aan werk te denken. Deze cliënten worden soms in een voortraject geplaatst, worden soms doorverwezen naar hulpverlening en worden ook wel gewoon in een groepstraject geplaatst. Op dit moment wordt in wezen door lokale en persoonlijke voor- en afkeuren en door intuïties van de professionals bepaald welk lot een cliënt treft. Meer inzicht in de differentiatie van de soort problemen en hulpbehoefte is nodig om meer systematiek te brengen in de vraag welke ondersteuning voor welke cliënt geschikt is. Daarbij is het ook de vraag welke activiteiten in de gezondheidszorg of maatschappelijke hulpverlening thuishoren, en welke bij re-integratiedienstverlening. Bovendien is het de vraag hoe eventuele veranderingen in de ondersteuning en de tijd die ervoor nodig is zich verhouden tot huidige wet- en regelgeving. Afhankelijk van waar de scheidslijn tussen hulp en re-integratie getrokken wordt, heeft dit ook implicaties voor het type deskundigheid en de indeling in soorten trajecten die beschikbaar moeten zijn. Tot slot is het van belang oog te houden voor de continuïteit van zorg en begeleiding, om vooral figuranten die moeite hebben zelf hun leven te organiseren, in beeld te houden en de nodige ondersteuning af te stemmen.

De figuranten die ingrijpende levensgebeurtenissen als ballast met zich meedragen en daar niet mee uit de voeten kunnen, roepen een ingewikkelde (normatieve) vraag op. Meer onderzoek is nodig om vast te stellen waarin deze cliënten verschillen van de zoekers en of dat een principieel onderscheid is, of meer te maken heeft met een tijdslijn. Met andere woorden, ontbreekt een behoefte aan verandering of zijn deze vertellers in de looptijd van het onderzoek niet aan 'zoeken' toegekomen, en zoeken zij op termijn alsnog verandering? Wellicht komt het de effectiviteit van re-integratie ten goede als je de mensen die geen behoefte aan verandering verwoorden voorziet van een regisseur en zaken voor hen organiseert. Vermoedelijk betekent dat wel, dat ook op de werkplek begeleiding (externe regie) noodzakelijk is. De vraag is dan of er vorm van werken bestaat waar mensen wel zelf een stem behouden in wat ze gaan doen. En of je kunt inschatten wat mensen belangrijk vinden en daar rekening mee kan houden. Daarbij zou je kunnen denken aan trajecten waarin

het uitproberen van verschillende functies of taken, al dan niet in een gesimuleerde setting, veel centraler staat dan het praten over beroepsideeën. Het gaat dan om interventies die wellicht al op kleine schaal gebeuren, vooral in de werkplaatssetting, maar misschien uitgebouwd kunnen worden.

Naast het type aanbod in termen van activiteiten, is er ook een verdere definiëring nodig van wat het betekent regisseur te zijn. Gezien de inzichten van ons onderzoek gaat het om een re-integratieprofessional die bepaalt wat goed voor iemand is. Als deze sterk paternalistisch optreedt kan dat als een gevaar worden beschouwd, maar het kan ook te rechtvaardigen zijn zoals de bemoeizorg in de psychiatrie ook onder bepaalde condities acceptabel en zelfs wenselijk wordt geacht (Tonkens, 2003). Waar ligt, met andere woorden, de grens tussen het opleggen van de maatschappelijke norm tot zelfontplooiing en reflectiviteit en het ontnemen van keuzevrijheid?

Overigens willen we niet beweren dat het huidige re-integratieaanbod helemaal niet voldoet. Gezien de enorme diversiteit, is vermoedelijk een bepaald aanbod vaak wel ergens te vinden. In de wijze waarop mensen in trajecten terecht komen, lijken de behoeften van een cliënt echter niet doorslaggevend. Alhoewel re-integratieconsulenten ongetwijfeld niet iedere cliënt hetzelfde benaderen, lijkt hun stijl en idee van wat goede begeleiding is meer doorslag te geven dan de behoefte van de cliënt. De resultaten van het levensverhalenonderzoek laten dat zien. Maar ook het deel van de re-integratieprofessionals dat een meer zakelijke en doelgerichte stijl hanteert doet weinig water bij de wijn en verwacht initiatief van cliënten. Omdat die stijlen geen rol spelen in de systematiek van de plaatsing van cliënten (voor zover je daar überhaupt van systematiek kunt spreken) leidt dat gemakkelijk tot een *misfit*. Andersom is het niet ondenkbaar dat organisatoren zich niet op hun plek voelen in een werkplekachtige re-integratiesetting. De vraag is überhaupt of deze groep veel ondersteuning nodig heeft, in de zin dat een deel ook zonder begeleiding wel aan het werk zal komen.

Het onderzoek geeft dus aanknopingspunten om het instrumentarium van de arbeidsdeskundige verder te ontwikkelen en laat vooral zien welke richting daarbij gekozen moet worden. Daarnaast biedt het aanknopingspunten om het re-integratieaanbod te verbeteren. Van belang is bovendien de samenhang tussen selectie-instrumentarium en aanbod. In de ontwikkelfase is onderzoek naar de effectiviteit van een nieuw ontwikkeld instrumentarium uiteraard nuttig. Daarnaast is het voor de kwaliteit van de dienstverlening ook relevant dat arbeidsdeskundigen krijgen teruggekoppeld wat er gebeurt met cliënten die zij een re-integratieadvies geven. Een dergelijke terugkoppeling zou bovendien kunnen voorkomen dat het deel van de cliënten bij wie het traject nu verzandt en die verdwijnen, niet uit beeld raken, maar een aangepast aanbod krijgen als blijkt dat het traject niet werkt.

13.3 Aanbevelingen

Zoals gezegd biedt dit onderzoek aanknopingspunten voor verbetering van het re-integratieaanbod en de wijze waarop dat wordt toegewezen. Hieronder resumeren we onze belangrijkste suggesties.

- § Ontwikkeling van ondersteuningsinstrumenten voor arbeidsdeskundigen voor de inschatting van re-integratiebehoeften van cliënten. Daarbij moet de aandacht vooral uitgaan naar het type begeleiding en ondersteuning dat cliënten nodig hebben, naast de aandacht die nu al bestaat voor realiteit van beroepswensen. Over welke vorm deze ondersteuningsinstrumenten het beste kunnen aannemen kunnen we op basis van dit onderzoek geen uitspraak doen. Er zijn op dit moment geen instrumenten beschikbaar om de groepen zoals wij die onderscheiden op een betrouwbare wijze te identificeren. Naast vragenlijsten of checklist, moet dan ook gedacht worden aan beslissingsondersteunende technieken, zoals bijvoorbeeld:

gespreksmethodieken, meer vanuit casuïstiek opgebouwd voorbeeld materiaal (bijvoorbeeld vergelijkbaar met mediprudentie zoals die ontwikkeld wordt voor verzekeringsartsen) of beslissingsmethodieken waar de cliënt een rol in speelt, in de sfeer van bijvoorbeeld *shared decision making*.

- § Verder ontwikkelen van specifieke re-integratietrajecten voor cliënten die niet uit zichzelf initiatief nemen en zichzelf marginaal positioneren in hun levensverhaal. Daarbij valt te denken aan trajecten waarin cliënten meer doen en uitproberen in plaats van praten. Nader onderzoek dat inzichtelijk maakt waarom sommige mensen wel zoeken naar verandering in levensstrategie en andere niet, kan behulpzaam zijn bij het beantwoorden van de vraag wanneer re-integratiebemoeienis te paternalistisch wordt en in welke mate zelfredzaamheid en empowerment centrale ingrediënten moeten blijven van re-integratieondersteuning.
- § Verder ontwikkelen van tussenvormen van hulpverlenings- en re-integratietrajecten of het beter begrenzen en afstemmen van taken en activiteiten in respectievelijk het gezondheidszorgdomein, het domein van maatschappelijke dienstverlening en de re-integratiedienstverlening. Daarvoor is onderzoek nodig dat meer zicht geeft op de diversiteit aan problemen waar cliënten mee kampen, en naar het soort hulp dat daarop aansluit.
- § Ontwikkelen van een systematiek of indelingssysteem voor re-integratieaanbod, dat inzichtelijk maakt welk type begeleiding waar wordt geboden op de re-integratiemarkt
- § Ontwikkelen van een ketenkwaliteitssysteem, dat enerzijds leerprocessen mogelijk maakt voor professionals omdat ze informatie krijgen teruggekoppeld over de resultaten van hun handelen en advies. En dat anderzijds continuïteit en afstemming organiseert tussen activiteiten en trajecten voor cliënten garandeert.
- § Aandacht voor professieontwikkeling, in het verlengde van de ontwikkeling van selectie-instrumenten en (nieuwe) ondersteuningsmethodieken voor arbeidsdeskundigen respectievelijk re-integratieprofessionals.
- § Onderzoek en interventies gericht op toegankelijkheid van de arbeidsmarkt voor mensen met beperkingen, met name voor degene die moeite hebben met het voeren van eigen regie en het nemen van eigen verantwoordelijkheid.

Referenties

- Anema, H. (2004). *Low back pain, workplace intervention & return-to-work*. [Dissertation] Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam.
- Baart, I. (2002). *Ziekte en zingeving. Een onderzoek naar chronische ziekte en subjectiviteit*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Bergner, M., Bobbitt, R.A., Carter, W.B., Gilson, B.S. (1981). The Sickness Impact Profile: development and final revision of a health status measure. *Medical Care*, 19, 8: 787-805.
- Bertens, M. (2008). *Uma Tori. Development and evaluation of an STI/HIV-prevention intervention for women of Afro-Surinamese and Dutch Antillean descent*. [Dissertation] Maastricht: Universiteit Maastricht.
- Bosselaar, H., van der Wolk, J., Zwart, K. & Spies, H. (2002). Vraagsturing. De cliënt aan het roer in de sociale zekerheid en zorg. *Tijdschrift voor Arbeid en Participatie*, 23.
- BPV&W (2006). *De eenmalige herbeoordelingen; het verhaal achter de cijfers. Onderzoek van (cliënten)organisaties naar de bevindingen van arbeidsongeschikten met de eenmalige herbeoordeling*. Amsterdam: Breed Platform Verzekeren & Werk.
- Braveman, B., Helfrich, C., Kielhofner, G. & Albrecht, G. (2003). The narratives of 12 men with aids: exploring return to work. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 13, 143-157.
- Edwards, C., Staniszewska, S., & Crichton, N. (2004). Investigation of the ways in which patients' reports of their satisfaction with healthcare are constructed. *Sociology of Health & Illness*, 26, 159-183.
- Euroqol Group (1995, 1998). EQ-5D User Guide. Rotterdam: Sanders Instituut, EUR.
- Frank, A. (1995). *The Wounded Storyteller*. London: University of Chicago Press.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity: self and society in the late modern age*. Cambridge : Polity Press.
- van der Giezen, A., Bouter L. & Nijhuis, F. (2000). Prediction of return-to work of low back pain patients sick listed for 3-4 months. *Pain*, 87, 285-294.
- Heyma, A., Zwinkels, W. & van Seters, J. (2003). *Doelgroepindeling aanbestedingreïntegratie. De relatie tussen persoonskenmerken, kosten en effectiviteit van reïntegratietrajecten*. Amsterdam / Hoofddorp: SEO / TNO Arbeid.
- Hoogenboezem, G. (2003). *Wonen in een verhaal. Dak- en thuisloosheid als sociaal proces*. Utrecht: de Graaff.
- IWI (2008a). *Zicht op 'Iedereen doet mee.' Stand van zaken uitvoering participatiebeleid zomer 2008*. Den Haag: IWI.
- IWI (2008b). *Met invloed meer werk. Vervolgonderzoek naar het effect van klantinvloed op de re-integratie van herbeoordeelde WAO-gerechtigden*. Den Haag: IWI.
- Janssen, M. (1992). *Personal networks of chronic patients*. [Dissertation] Maastricht: Faculteit der Gezondheidswetenschappen, Universiteit Maastricht.
- Jehoel-Gijsbers, G., Linder, F. & Iedema, J. In: G. Jehoel-Gijsbers (Ed.) (2007). *Beter aan het werk. Trendrapportage ziekteverzuim, arbeidsongeschiktheid en werkhervatting*. Den Haag: SCP/CBS/TNO Kwaliteit van Leven.
- Joosten, J. & Drop, M.J. (1987). De betrouwbaarheid en vergelijkbaarheid van drie versies van de VOEG. *Gezondheid & Samenleving*, 8, 4, 251-265.
- Juvionen-Posti, P., Kallandrant, T., Eksym, S-L., Piirainen, K. & Keinänen-Kiukaanniemi, S. (2002). Into work, through tailored paths: a two-year follow-up of the return-to-work

- rehabilitation and re-employment project. *International Journal of Rehabilitation Research*, 25, 313-330.
- Keponen, R. & Kielhofner, G. (2006). Occupation and meaning in the lives of women with chronic pain. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 13, 211-220.
- Kromontono, E. & Nederland, T. (2005). *Ervaringen met de eenmalige herbeoordeling*. Onderzoeksverslag. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Levin, M., Kielhofner, G., Braveman, B. & Fogg, L. (2007). Narrative slope as a predictor of work and other occupational participation. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 14, 258-264.
- van Lierop, B. & Zaeyen, T. (2003). Meer kansen door empowerment. *Maandblad Reïntegratie*, 11, 4-8.
- Lisv (1997). *CAS, Classificaties voor Arbo en SV, Classificatie van klachten, ziekten en oorzaken voor bedrijfs- en verzekeringsartsen*. Voorlichtingscentrum Sociale Verzekering: Utrecht.
- Maljers, E., Joling, C. & de Rijk, A. (2006). Competenties van arbeidsongeschikten. Van betekenis voor re-integratie? *Maandblad Reïntegratie*, 21, 20-25.
- Nijhof, G. (1995). Verklaringen en rechtvaardigingen voor arbeidsongeschiktheid. *Medische Antropologie* 7 (2) 274 – 295.
- Nijhof, G. (2000). *Levensverhalen. Over de methode van autobiografisch onderzoek in de sociologie*. Boom: Amsterdam.
- Peeters, M., Aerts, M., Reijenga, F. & Veldhuis, V. (2007). *Regie over re-integratie: de mogelijkheden van een IRO*. Amsterdam: Breed Platform Verzekerden & Werk.
- Portegijs, W. & Keuzekamp, S. (2008). *Nederland deeltijdland. Vrouwen en deeltijdwerk*. Den Haag: SCP.
- de Ridder, D., Geenen, R., Kuijer, R. & van Middendorp, H. (2008). Psychological adjustment to chronic disease. *The Lancet*, 372, 246-255.
- de Rijk A., van Lierop B., Janssen N., Nijhuis F. (2002). *Geen kwestie van motivatie maar van situatie. Een onderzoek naar man/vrouw verschillen in werkhervatting gedurende het eerste jaar na ziekmelding*. Doetinchem/'s Gravenhage: Elsevier Bedrijfsinformatie / Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- de Rijk A., van Lierop, B., Janssen, N., Alexanderson, K. & Nijhuis, F. (in druk). A behavioural approach to RTW after sickness absence: the development of instruments for the assessment of motivational determinants, motivation and key actors' attitudes. *WORK*.
- RWI (2008). *Re-integratiemarkt-analyse 2008*. Den Haag: RWI.
- Schreurs, P.J.G., van de Willige, G., Brosschot, J.F., Tellegen, B., Graus, G.M.H. (1993). *De Utrechtse Copinglijst: UCL. Omgaan met problemen en gebeurtenissen. Herziene handleiding 1993*. Lisse: Swets Test Publishers.
- SCP/RWI (2008). *Wel of niet aan het werk*. Den Haag: SCP.
- Shaw, L., Segal, R., Polatajko, H. & Harburn K. (2002). Understanding return to work behaviours: promoting the importance of individual perceptions in the study of return to work. *Disability and rehabilitation*, 24(4), 185-195.
- Sitzia, J. & Wood, N. (1997). Patient Satisfaction: A Review of Issues and Concepts. *Social Science & Medicine*, 45, 1829-43.
- van Staa, A. (2007). Intermezzo: Gewoon als ieder ander. Levensverhalen van jongeren met chronische aandoeningen. In: E. Bohlmeijer, L. Mies & G. Westerhof, *De betekenis van levensverhalen. Theoretische beschouwingen en toepassingen in onderzoek en praktijk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- van der Stadt, A. (2008). Geen zelfsturing zonder sturing. *Maandblad Reïntegratie*, 6-8.

- Steenstra, I. (2004). *Back pain management in Dutch occupational health care*. [Dissertation] Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam.
- Strauss, A.L. & Corbin, J. (1994) Grounded Theory Methodology: An Overview. In: N.K. Denzin & Y.S. Lincoln (Eds.) *Handbook of Qualitative Research*. (pp. 273-285) Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Tonkens, E. (2003). *Mondige burgers, getemde professionals. Marktwerking, vraagsturing en professionaliteit in de publieke sector*. Utrecht: NIZW.
- Veerman, T.J., Veldhuis, V., Aerts, M.C.M., van Egmond, J.W. (2008) *Een markt in beweging: Ontwikkelingen aan de aanbodzijde van de re-integratiemarkt*. Den Haag: RWI.
- de Vos, E.L., Wevers, C.W.J., Fermin, B.M.F., Heyman, A.O.J., Abbring, J.H., van der Klaauw, B. & Koning, P.W.C. (2002). *Daadwerkelijk effectief. Prestatiemeting van reïntegratie en activering*. Hoofddorp: TNO Arbeid.
- Zimmerman, M.A. & Warschausky, S. (1998). Empowerment theory for rehabilitation research: conceptual and methodological issues. *Rehabilitation Psychology*, 43(1), 3-16.

Bijlage 1: Representativiteit onderzoeksgroep longitudinale survey

Non-parametric binomial test met betrekking tot 'seks'

Groep	n	Geobserveerde proportie	Test proportie	p-waarde significantieniveau (eenzijdige toetsing)
Vrouw	173	,715	,672	,087
Man	69	,285		

Chi-square test met betrekking tot 'leeftijd'

Groep	n	Test n	Chi ² en p-waarde
t/m 24 jaar	2	1,4	2,747 (p=,253)
25 t/m 34 jaar	42	52,3	
35 t/m 44 jaar	197	187,3	

Chi-square test met betrekking tot 'opleidingsniveau':

Groep	n	Test n	Chi ² en p-waarde
Geen opleiding	5	8,9	128,755 (,000)
Basisonderwijs	20	56,0	
MULO/MAVO/LBO	72	81,9	
HAVO/VWO	20	38,0	
MBO	74	29,6	
HBO/Universiteit	43	19,7	
Geen opleiding	5	8,9	

Chi-square test met betrekking tot 'gezondheidsklacht(en)'

Groep	n	Test n	Chi ² en p-waarde (eenzijdige toetsing)
Fysieke klachten	85	79,3	,693 (,0405)
Psychische klachten (al dan niet in combinatie met andere klachten)	110	115,7	

Bijlage 2: Beschrijving meetinstrumenten

Sociaal demografische kenmerken

- *Sekse* (T0): In de deelnameverklaring is gevraagd naar de sekse.
- *Leeftijd* (T0): In de deelnameverklaring is gevraagd naar de geboortedatum.
- *Nationaliteit* (T1): Gevraagd is naar het geboorteland, en het geboorteland van beide ouders (conform standaard van Ministerie van Buitenlandse Zaken, wet SAMEN).
- *Opleidingsniveau* (T1): Gevraagd is naar de hoogste opleiding die de respondent met een diploma afgerond heeft. De antwoorden op deze open vraag werden door de enquêtrice gecategoriseerd. Er waren zes ordinale antwoordcategorieën: (1) Geen opleiding; (2) Basisonderwijs; (3) MULO/MAVO/LBO; (4) HAVO/VWO; (5) MBO; (6) HBO/Universiteit.
- *Samenstelling huishouden* (T1): Gevraagd is naar de samenstelling van het huishouden op dit moment. Antwoordmogelijkheden: Alleenwonend; Samenwonend met partner; Alleen met thuiswonende kinderen; Samenwonend met partner en thuiswonende kinderen; Andere samenstelling.
- *Inkomenssituatie huishouden* (T2 en T5): Gevraagd is waar op moment van afname interview het inkomen van het huishouden uit bestaat. De antwoorden op deze open vraag werden door de enquêtrice gecategoriseerd volgens de volgende antwoordmogelijkheden (meerdere antwoorden mogelijk): (1) WAO-uitkering respondent; (2) WW-uitkering respondent; (3) Bijstandsuitkering respondent; (4) TRI-uitkering respondent; (5) Salaris respondent; (6) Uitkering partner; (7) Salaris partner; (8) Bijdrage van kind(eren); (9) Andere inkomsten, namelijk...

WAO-situatie

- *Gezondheidsklacht(en) waardoor iemand in de WAO terecht is gekomen* (T0): In de deelnameverklaring is gevraagd: 'Als gevolg van welke gezondheidsklacht of gezondheidsklachten kreeg u een WAO-uitkering?'. De antwoorden op deze open vraag zijn door de onderzoeker gecodeerd als CAS-codes (Lisv, 1997).
- *Datum van herbeoordeling* (T0): Naar gevraagd in de deelnameverklaring. Er is hierbij sprake van zowel precieze aanduiding (dag/maand/jaar) als meer globale aanduiding (maand/jaar).
- *Meerdere WAO-periodes* (T1): Er is gevraagd of de respondent meer dan één keer in de WAO heeft gezeten. De antwoordmogelijkheden waren (1) Ja en (2) Nee. De vragen over iemands WAO-periode gaan over de laatste periode dat iemand in de WAO heeft gezeten.
- *Start laatste WAO-periode* (T1): Gevraagd is naar het jaar en de maand waarin de laatste WAO-periode gestart is.
- *Herbeoordeling* (T1):
 - Gevraagd is of de respondent het eens is met de *uitslag van de herbeoordeling*. De antwoordmogelijkheden waren (1) Ja en (2) Nee.
 - Indien de respondent het niet eens is met de uitslag is gevraagd of er *officieel bezwaar* is ingediend bij het UWV. De antwoordmogelijkheden waren (1) Ja en (2) Nee.
- *Arbeidsongeschiktheidspercentage* (T1): Gevraagd is hoeveel procent de respondent arbeidsongeschikt is bevonden *vóór de herbeoordeling*. Gevraagd is hoeveel procent de respondent arbeidsongeschikt is bevonden op het moment van afname van het interview (T1). De antwoorden op deze open vraag werden door de enquêtrice gecategoriseerd. Er waren zeven ordinale antwoordcategorieën: (1) minder dan 25%;

(2) 25-35%; (3) 35-45%; (4) 45-55%; (5) 55-65%; (6) 65-80%; (7) 80-100%. En een categorie (8) 'Anders'. Op T3 is nogmaals naar het arbeidsongeschiktheidspercentage gevraagd aan de hand van een open vraag. De antwoorden zijn door de onderzoeker in acht ordinale antwoordcategorieën gecategoriseerd volgens de indeling van het UWV: (1) 0 – 15 %; (2) 15 – 25%; (3) 25-35%; (4) 35-45%; (5) 45-55%; (6) 55-65%; (7) 65-80%; (8) 80-100%. De eindwaardes van de categorieën zijn niet inclusief. Wanneer de bijbehorende categorie onduidelijk was, vulde de enquêtrice het open antwoord bij de antwoordcategorie 'Anders' in en werd dit antwoord gecategoriseerd door de onderzoeker.

Werkverleden

- *Werksituatie tot laatste keer WAO (T1):*
 - Gevraagd is naar de *periode* dat de respondent betaald werk gedaan heeft tot aan de laatste WAO-periode. De antwoorden op deze open vraag werden door de enquêtrice gecategoriseerd. Er waren vier ordinale antwoordcategorieën: (1) minder dan 1 jaar; (2) 1 tot en met 5 jaar; (3) 6 tot en met 10 jaar; (4) meer dan 10 jaar.
 - Gevraagd is naar de *aantal werkgevers* dat de respondent gehad heeft tot aan de laatste WAO-periode. De antwoorden op deze open vraag werden door de enquêtrice gecategoriseerd. Er waren drie ordinale antwoordcategorieën: (1) 1 – 2; (2) 3 -5; (3) meer dan vijf werkgevers.
- *Werksituatie in jaar voor laatste keer WAO (T1):*
 - Gevraagd is naar de *functie* die de respondent had in het laatste jaar voor de laatste WAO-periode.
 - Gevraagd is naar het *soort dienstverband* dat de respondent had in het laatste jaar voor de laatste WAO-periode. De antwoorden op deze open vraag werden door de enquêtrice gecategoriseerd. Er waren vijf nominale antwoordcategorieën: (1) Vast contract; (2) Tijdelijk contract; (3) Uitzendcontract; (4) Zelfstandige, freelancer; (5) Ander soort contract. Indien de respondent een tijdelijk contract heeft is naar de *lengte van dit contract (in maanden)* gevraagd.
 - Gevraagd is naar het *aantal uren volgens het arbeidscontract* in het laatste jaar voor de laatste WAO-periode (open vraag).
- *Werksituatie tussen laatste keer WAO en herbeoordeling (T1):* Gevraagd is of de respondent betaald werk heeft gehad in de periode tussen de laatste keer WAO en de herbeoordeling. De antwoordmogelijkheden waren (1) Ja en (2) Nee. Indien de respondent in die periode betaald werk gehad heeft, is gevraagd *hoelang* (in maanden) de respondent betaald werk gehad heeft (open vraag).

Gezondheidssituatie

- *Waardering van eigen gezondheid (T1-T5):* Gevraagd is om een cijfer aan de gezondheidstoestand van dit moment te geven, waarbij '100' de beste gezondheidstoestand betekent die de respondent zich kan voorstellen en '0' de slechtste. Deze vraag is afgeleid van één van de vragen uit de EUROQOL; een vragenlijst naar de kwaliteit van leven (EUROQOL, 1995, 1998).
- *Chronische klachten (T1):* Gevraagd is of de respondent klachten heeft die niet, of niet volledig, te genezen zijn. De antwoordmogelijkheden waren: (1) Ja; (2) Nee; (3) Onbekend.
- *Ervaren gezondheid (T1-T5):* Lichamelijk onwelbevinden is gemeten met de Verkorte VOEG (13 items) (Sikkel, 1980). Gevraagd is of de respondent in een bepaalde tijdsperiode last heeft gehad van een aantal gezondheidsklachten. Bijvoorbeeld:

‘Opgezet of drukkend gevoel in de maagstreek’, antwoordmogelijkheden: (1) Ja; (2) Nee. De tijdsperiode waarnaar gevraagd is: Op T1: sinds de herbeoordeling. Op T2-T5: Sinds het vorige meetmoment.

- *Contact met artsen of gezondheidshulpverleners (T1-T5)*: Gevraagd is of er in een bepaalde tijdsperiode contact is geweest met gezondheidshulpverleners of artsen. De antwoordmogelijkheden waren (1) Ja en (2) Nee. De tijdsperiode waarnaar gevraagd is: Op T1: sinds de herbeoordeling. Op T2-T5: Sinds het vorige meetmoment.
- *Opname ziekenhuis of andere instelling (T1-T5)*: Gevraagd is of de respondent in een bepaalde periode opgenomen is geweest in een ziekenhuis, verpleegtehuis of andere instelling. Het ging hierbij om een meerdaagse opname. De antwoordmogelijkheden waren (1) Ja en (2) Nee. De tijdsperiode waarnaar gevraagd is: Op T1: sinds de herbeoordeling. Op T2-T5: Sinds het vorige meetmoment. Op T1 is bovendien gevraagd naar de tijdsduur (in dagen) dat de respondent opgenomen is geweest.

Sociale participatie

- *Activiteiten (T1-T5)*: Sociale participatie is gemeten aan de hand van het verschil in tijd dat besteed is aan verschillende activiteiten (5 items). De items zijn afgeleid van de SIP (Sickness Impact Profile; Bergner et al., 1976, 1981). De activiteiten waar naar gevraagd is, zijn: sociale contacten; sociale activiteiten; huishoudelijke activiteiten; sport en hobby's. Gevraagd is of de respondent sinds een bepaald tijdstip (1) meer, (2) evenveel of (3) minder tijd aan deze activiteiten besteed heeft dan daarvoor. IJkpunt: Op T1: herbeoordeling. Op T2-T5: vorige meetmoment. De Cronbach's α op de verschillende meetmomenten wordt weergegeven in tabel 1; de interne consistentie betrouwbaarheid was voldoende, behalve op T2, waar deze slechts 0,58 was.
- *Vrijwilligerswerk (T2-T5)*: Gevraagd is of de respondent in een bepaalde tijdsperiode vrijwilligerswerk gedaan heeft, los van het re-integratietraject. De tijdsperiode waar naar gevraagd werd: sinds vorige meetmoment. De antwoordmogelijkheden waren (1) Ja en (2) Nee. Indien de respondent vrijwilligerswerk gedaan heeft, is gevraagd naar het soort vrijwilligerswerk (open vraag).

Re-integratie situatie

- *Deelname aan re-integratietraject (T1-T5)*: T1: Gevraagd is of respondent sinds de herbeoordeling met een re-integratietraject gestart is. De antwoordmogelijkheden waren (1) Ja en (2) Nee. Op T2: Gevraagd is of respondent in een bepaalde tijdsperiode bezig is geweest met een re-integratietraject. De antwoordmogelijkheden waren (1) Ja en (2) Nee. De tijdsperiode waar naar gevraagd werd: Op T2: Sinds de herbeoordeling. Op T3-T5: Sinds het vorige meetmoment.
- *Redenen om niet deel te nemen aan re-integratietraject (T2-T5)*:
 - Indien de respondent niet met een re-integratietraject bezig (geweest) is, is gevraagd of de respondent een re-integratietraject aangeboden heeft gekregen. De antwoordmogelijkheden waren (1) Ja en (2) Nee.
 - Indien de respondent een re-integratietraject aangeboden heeft gekregen, is gevraagd naar de redenen waarom de respondent geen re-integratietraject volgt. De antwoorden op deze open vraag werden door de enquêtrice gecategoriseerd (meerdere antwoorden mogelijk). De zeven nominale antwoordcategorieën waren: (1) Re-integratietraject is nog niet gestart; (2) Re-integratietraject is al afgerond; (3) Ik heb te veel medische beperkingen; (4) Ik kan zelf werk zoeken; (5) Ik stel me niet beschikbaar voor werk; (6) Ik ben nog niet aan een traject toe; (7) Andere reden, namelijk...

- *Soort traject (T2-T5):*
 - Gevraagd is of de respondent een *IRO-traject* heeft gevolgd. De antwoordmogelijkheden waren (1) Ja en (2) Nee. De tijdsperiode waar naar gevraagd werd: Op T2: Sinds de herbeoordeling. Op T3-T5: Sinds het vorige meetmoment.
 - Gevraagd is of de respondent een *voorschakeltraject* heeft gevolgd. De antwoordmogelijkheden waren (1) Ja en (2) Nee. De tijdsperiode waar naar gevraagd werd: Op T2: Sinds de herbeoordeling. Op T3-T5: Sinds het vorige meetmoment.
- *Re-integratiebegeleiders (T2-T5):* Gevraagd is of de respondent in een bepaalde tijdsperiode contact heeft gehad met re-integratiebegeleiders. De antwoordmogelijkheden waren (1) Ja en (2) Nee. Indien er contact was is gevraagd met welke re-integratiebegeleiders de respondent in die periode contact had. Er waren meerde antwoordmogelijkheden: (1) Arbeidsdeskundige van het UWV; (2) Begeleider van een re-integratiebedrijf; (3) Medewerker van het CWI in het kader van re-integratie; (4) Jobcoach; (5) Bedrijfsarts op het werk; (6) Contact gehad met andere re-integratie begeleider, namelijk...; (6) Contact gehad met re-integratie begeleider maar weet functie niet. De tijdsperiode waar naar gevraagd werd: Op T2: Na de herbeoordeling. Op T3-T5: Sinds het vorige meetmoment.
- *Re-integratieactiviteiten (T2-T5):* Gevraagd is uit welke activiteiten het re-integratietraject in een bepaalde tijdsperiode bestond. Er waren meerdere antwoordmogelijkheden: (1) Intakegesprek; (2) Individuele gesprekken; (3) Groepsgesprekken; (4) Testen; (5) Training of cursus; (6) Huiswerkopdrachten; (7) Hulp bij wet- en regelgeving; (8) Opleiding; (9) Vrijwilligerswerk; (10) Werkervaringsplek; (11) Proefplaatsing; (12) Zelf vacatures zoeken; (13) Solliciteren; (14) Start eigen bedrijf; (15) Andere activiteiten, namelijk, ...; (16) Er zijn geen activiteiten ondernomen. De tijdsperiode waar naar gevraagd werd: Op T2: Sinds de herbeoordeling. Op T3-T5: Sinds het vorige meetmoment. Vanaf T3 is er naar de activiteit 'Solliciteren' gevraagd, op T2 is hier niet naar gevraagd.
- *Re-integratiedoelen (T2-T5):* Gevraagd is wat in een bepaalde tijdsperiode de doelen waren van het re-integratietraject. Er waren meerdere antwoordmogelijkheden: (1) Mijn leven weer op de rails krijgen; (2) Leren omgaan met mijn gezondheidsklachten; (3) Ontwikkelen van sociale vaardigheden; (4) Het ontdekken van mijn mogelijkheden; (5) Leren solliciteren; (6) Het afronden van een opleiding; (7) Het vinden van een werkplek; (8) Urenuitbreiding; (9) Ander doel, namelijk...; (10) Ik weet niet wat het doel is; (11) Er is geen doel. De tijdsperiode waar naar gevraagd werd: Op T2: Sinds de herbeoordeling. Op T3-T5: Sinds het vorige meetmoment.
- *Beleving re-integratietraject (T2-T5):*
 - Gevraagd is of de respondent de re-integratiebegeleiding *intensief* genoeg vindt. De antwoordmogelijkheden waren (1) Ja en (2) Nee.
 - Gevraagd is wat de respondent vindt van de mogelijkheid voor *eigen inbreng* bij re-integratiebegeleiding. Er waren drie ordinale antwoordmogelijkheden: (1) Ik heb minder in te brengen dan ik zou willen; (2) Ik ben tevreden over de eigen inbreng; (3) Er wordt meer inbreng van mij verwacht dan ik prettig vind.
 - Vanaf T3: Gevraagd is in hoeverre de respondent tevreden is met het re-integratietraject. De antwoordmogelijkheden waren: (5) helemaal tevreden; (4) tevreden; (3) niet tevreden en niet ontevreden; (2) niet tevreden; (1) helemaal niet tevreden.

Kenmerken werk

- *Werksituatie* (T1-T5):
 - T1: Gevraagd is of de respondent sinds de herbeoordeling betaald werk heeft gehad. De antwoordmogelijkheden waren (1) Ja en (0) Nee.
 - T2-T5: Gevraagd is of de respondent in bepaalde tijdsperiode betaald werk heeft gehad. Antwoordmogelijkheden waren (1) Ja, en ik heb nu nog steeds betaald werk; (2) Ja, maar ik heb nu geen betaald werk meer; (3) Nee. De tijdsperiode waar naar gevraagd werd: Op T2: Sinds de herbeoordeling. Op T3-T5: Sinds het vorige meetmoment.

Indien de respondent in de gevraagde periode heeft gewerkt, werden de onderstaande vragen gesteld. De tijdsperiode waar steeds naar gevraagd werd: Op T2: Sinds de herbeoordeling. Op T3-T5: Sinds het vorige meetmoment.

- *Hoe werk gevonden* (T2-T5): Gevraagd is hoe de respondent aan dit werk gekomen is. Antwoordmogelijkheden waren: (1) Werk gevonden via re-integratietraject; (2) Zelf werk gezocht; (3) Anders, namelijk...
- *Functie* (T2-T5): Gevraagd is welke functie(s) de respondent heeft of had.
- *Soort dienstverband* (T2-T5): Gevraagd is naar het *soort dienstverband* dat de respondent heeft of had. De antwoorden op deze open vraag werden door de enquêtrice gecategoriseerd (indien meerder banen, meerdere antwoorden mogelijk). Er waren vijf nominale antwoordcategorieën: (1) Vast contract; (2) Tijdelijk contract; (3) Uitzendcontract; (4) Zelfstandige, freelancer; (5) Ander soort contract. Indien respondent een tijdelijk contract heeft is naar de lengte van dit contract (in maanden) gevraagd.
- *Aantal uren* (T2-T5):
 - Indien dienstverband 1 t/m 3 of 5: Gevraagd is: Voor hoeveel uren per week heeft (of had) u een arbeidscontract? Indien de respondent meerdere arbeidscontracten heeft dan worden de uren bij elkaar opgeteld. De antwoorden op deze open vraag werden door de enquêtrice gecategoriseerd. Er waren zes ordinale antwoordcategorieën: (1) 0-uren contract; (2) 1 t/m 11 uur; (3) 12 t/m 19 uur; (4) 20 t/m 31 uur; (5) 32 t/m 39 uur; (6) 40 uur of meer. Indien geen arbeidscontract: antwoordmogelijkheid (7) geen arbeidscontract.
 - Indien dienstverband 4: Gevraagd is: Hoeveel uur per week werkt (of werkte) u als zelfstandige of freelancer? De antwoorden op deze open vraag werden door de enquêtrice gecategoriseerd. Er waren vijf ordinale antwoordcategorieën: (1) minder dan 12 uur; (2) 12 t/m 19 uur; (3) 20 t/m 31 uur; (4) 32 t/m 39 uur; (5) 40 uur of meer.
- *Ziekteverzuim* (T2- T5) (alleen naar gevraagd indien dienstverband 1 t/m 3 of 5)
 - Gevraagd is of de respondent zich in deze tijdsperiode bij de werkgever heeft ziek gemeld. De antwoordmogelijkheden waren (1) Ja en (2) Nee.
 - Indien de respondent zich heeft ziek gemeld is gevraagd naar het *aantal dagen* dat de respondent zich in totaal heeft ziek gemeld in de desbetreffende periode (open vraag).
 - Indien de respondent zich heeft ziek gemeld is gevraagd of de ziekmelding *verband hield met klachten* waardoor respondent in de WAO terechtkwam. De antwoordmogelijkheden waren (1) Ja en (2) Nee.

Motivatie t.a.v. werkhervatting

- *Motivatie t.a.v. werkhervatting* (T2-T5): De motivatie t.a.v. werkhervatting is gemeten aan de hand van een schaal, die eerder, los van deze studie, was ontwikkeld op basis van een motivatietheorie en een kwalitatief vooronderzoek (de Rijk, van Lierop,

Janssen, Alexanderson & Nijhuis, in druk). N items = 5, $\alpha = .60$. Gevraagd werd in hoeverre de respondent het op het moment van afname van het interview met de stellingen eens was. De antwoordmogelijkheden waren: (1) Helemaal mee eens; (2) Mee eens; (3) Niet mee eens; (4) Helemaal niet mee eens. Bijvoorbeeld: *Ik denk niet dat ik over een tijdje weer werk*. De Cronbach's α op de verschillende meetmomenten wordt weergegeven in tabel 1: de interne consistentie betrouwbaarheid was laag, met name gedurende T2, T3 en T4. Weglaten van item 5 ('Erachter komen wat je nog kan, doe je door alvast weer te gaan werken') leverde op een aantal meetmoment een wat hogere interne consistentiebetrouwbaarheid op; de repeated measure analyses zijn met de oorspronkelijke 5-itemschaal gedaan.

Copingstijl

Op T5 is alleen aan de respondenten die ook mee doen aan het levensverhalenonderzoek de copingstijl gemeten aan de hand van een verkorte versie van de Utrechtse Copinglijst (UCL) (versie van Janssen, 1992). Alleen voor de depressieve/passieve schaal is de originele versie van Schreur et. al. (1993) gebruikt omdat Janssen deze subschaal niet in haar versie heeft opgenomen. Onderstaande vier copingschalen zijn in dit onderzoek gebruikt:

- actief aanpakken (5 items, schaal Janssen)
- vermijden (3 items, schaal Janssen)
- sociale steun zoeken (5 items. Schaal Janssen)
- depressief / passief reactiepatroon (7 items, schaal Schreur et. al.)

Antwoordmogelijkheden waren: (1) zelden of nooit; (2) soms; (3) vaak; (4) zeer vaak. De Cronbach's α van de vier UCL-schalen op T5 wordt weergegeven in tabel 1; de interne consistentie betrouwbaarheid van de schalen was goed.

Tabel 1: Cronbach's α van de sociale participatie-schaal en de motivatieschaal op de verschillende meetmomenten en van de UCL-schalen op T5

Variabele	T1	T2	T3	T4	T5
Sociale participatie	0,68	0,58	0,70	0,69	0,67
Motivatie		0,51	0,49	0,53	0,58
Motivatie zonder item 5		0,53	0,58	0,60	0,55
UCL T5 (n=38)	Actief aanpakken	Vermijden	Sociale steun	Depressief/passief reactiepatroon	
	0,77	0,67	0,71	0,82	

Bijlage 3: Non-respons longitudinale survey

Non-respons T1

De longitudinale survey is met 242 respondenten gestart. Hiervan zijn bij de start van het onderzoek (T1) 233 personen bereikt. De redenen voor non-respons waren:

- taalproblemen (2x)
- heeft te maken met ervaringen met UWV / re-integratie (1x)
- niet geïnteresseerd (1x)
- niet bereikt (5x)

De personen die niet bereikt zijn binnen een beltijd van vier weken, vallen buiten het onderzoek. Deze keuze is gemaakt aangezien ze telefonisch zeer moeilijk te bereiken bleken te zijn, waardoor te verwachten was dat ze op de andere meetmomenten ook slecht bereikbaar zouden zijn. Bovendien bemoeilijkt het ontbreken van de T1 gegevens de statistische analyse.

Non-respons T2

In totaal zijn er 218 personen bereikt op het tweede meetmoment (T2). De redenen voor non-respons waren:

- geen tijd (4x) (vanwege baan, opstarten eigen bedrijf, familieomstandigheden)
- overlijden van respondent (1x)
- psychische toestand respondent (4x)
- niet bereikt (6x)

Non-respons T3

In totaal zijn er 206 personen bereikt op het derde meetmoment (T3). De redenen voor non-respons waren:

- taalproblemen (1x)
- ziekte (1x)
- heeft te maken met ervaringen met UWV / re-integratie (1x)
- niet geïnteresseerd (2x)
- niet bereikt (13x)
- respondent heeft te veel aan het hoofd (1x)

Non-respons T4

In totaal zijn er 203 personen bereikt op het vierde meetmoment (T4). De redenen voor non-respons waren:

- ziekte (1x)
- niet bereikt (10x)
- respondent heeft te veel aan het hoofd (1x)

Non-respons T5

In totaal zijn er 202 personen bereikt op het vijfde meetmoment (T5). De redenen voor non-respons waren:

- geen tijd (1x) (vanwege baan)
- geen reden (2x)

Bijlage 4: Repeated Measure analyses en Cox Regression analyse

In deze bijlage worden de statistische details weergegeven van de Repeated Measures analyses en de Cox Regression analyse uit hoofdstuk 3.

In de paragrafen 3.5 en 3.6 worden de veranderingen weergegeven in de variabelen waardering eigen gezondheid (schatting op een schaal van 0-100), ervaren gezondheid (VOEG-13), sociale participatie, frequentie van succesvolle sollicitaties, intensiteit van het traject, mate van eigen inbreng in het traject, mate van tevredenheid met het traject en motivatie ten aanzien van werkhervatting. In tabel 1 worden per variabele de gemiddelden (en standaarddeviaties) op de verschillende meetmomenten weergegeven.

Tabel 1: Gemiddelden en standaarddeviaties gemeten variabelen (voor het schaalbereik, zie tabel 2)

Variabele	T1	T2	T3	T4	T5
Gezondheid					
Waardering eigen gezondheid	53,02 (22,42)	57,05 (21,73)	56,88 (20,84)	58,63 (20,48)	57,91 (21,74)
Ervaren gezondheid (Voeg-13)	7,63 (2,95)	7,26 (2,96)	7,26 (3,02)	7,22 (3,05)	7,17 (3,10)
Sociale participatie					
Verandering in sociale participatie	1,78 (0,41)	1,78 (0,37)	1,72 (0,40)	1,75 (0,39)	1,78 (0,40)
Re-integratie					
Freq. succesvolle sollicitatie^a	-	-	1,26 (1,96)	1,13 (2,1)	0,94 (1,27)
Re-integratiebeleving					
Intensiteit van traject	-	1,40 (0,49)	1,38 (0,49)	1,34 (0,47)	1,40 (0,49)
Mate van eigen inbreng	-	1,91 (0,51)	1,92 (0,53)	1,89 (0,49)	1,97 (0,55)
Mate van tevredenheid	-	-	3,46 (1,27)	3,55 (1,26)	3,40 (1,30)
Motivatie t.a.v. werkhervatting					
Motivatie t.a.v. werkhervatting	-	3,13 (0,51)	3,16 (0,51)	3,15 (0,55)	3,25 (0,54)

^a = Een sollicitatie is succesvol wanneer de respondent is uitgenodigd voor een sollicitatie gesprek.

In tabel 2 worden vervolgens de resultaten weergegeven van de ‘Repeated Measures’ testen. Van de variabelen waarvoor significante veranderingen werden gevonden, zijn hieronder ook de figuren weergegeven.

Tabel 2: Resultaten van ‘Repeated Measures’ testen

	Schaal -bereik	# T	Fig.	Toets ^a	Verloop		Vorm van verloop		
					F	p	Lijn	F	p
Gezondheid									
Waardering eigen gezondheid	0 -100	5	1	A	6,332	0,000 ***	Linear	16,198	0,000 ***
Ervaren gezondheid	0 -13	5	2	A	2,488	0,042 *	Linear	6,976	0,09
Sociale participatie									
Sociale participatie	1 – 3	5	3	B	2,513	0,045 *	Quadratic	8,232	0,005 **
Re-integratie									
Freq. succesvolle sollicitatie		3	-	A	2,840	0,082	Linear	4,175	0,068
Re-integratiebeleving									
Intensiteit van traject	1 – 2	4	-	B	1,558	0,203	Linear	3,595	0,061
Mate van eigen inbreng	1 - 3	4	-	B	0,319	0,778	Linear	0,510	0,477
Mate van tevredenheid	1 - 5	3	-	A	1,909	0,151	Linear	3,247	0,075
Motivatie t.a.v. werkherhvatting									
Motivatie t.a.v. werkherhvatting	1 - 4	4	4	A	5,869	0,001 **	Linear	11,01 0	0,001 **

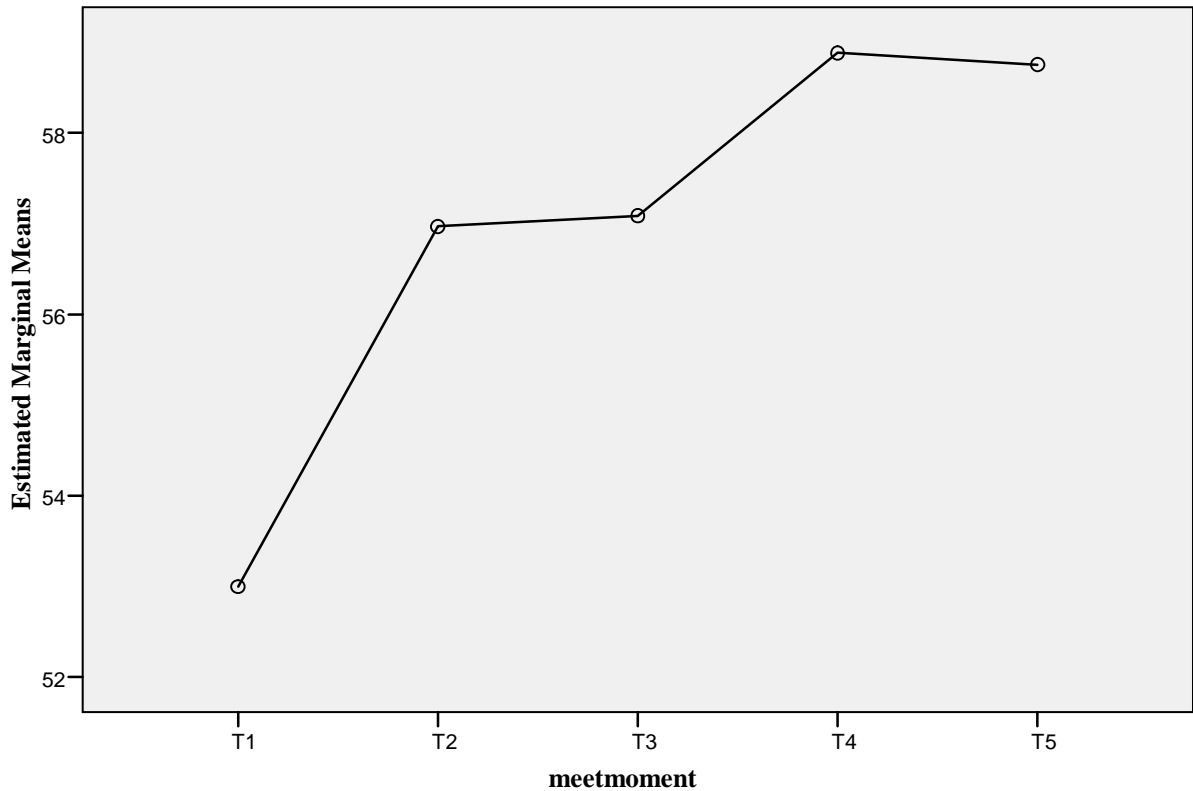
^a A = ‘Mauchly’s test of Sphericity’ is niet significant. Sphericity kan dus verondersteld worden.
B = ‘Mauchly’s test of Sphericity’ is significant en Greenhouse-Geisser > .75. Huyn-Feldt correctie is toegepast op sphericity.

* 0,05 > p > 0,01

** 0,01 > p > 0,001

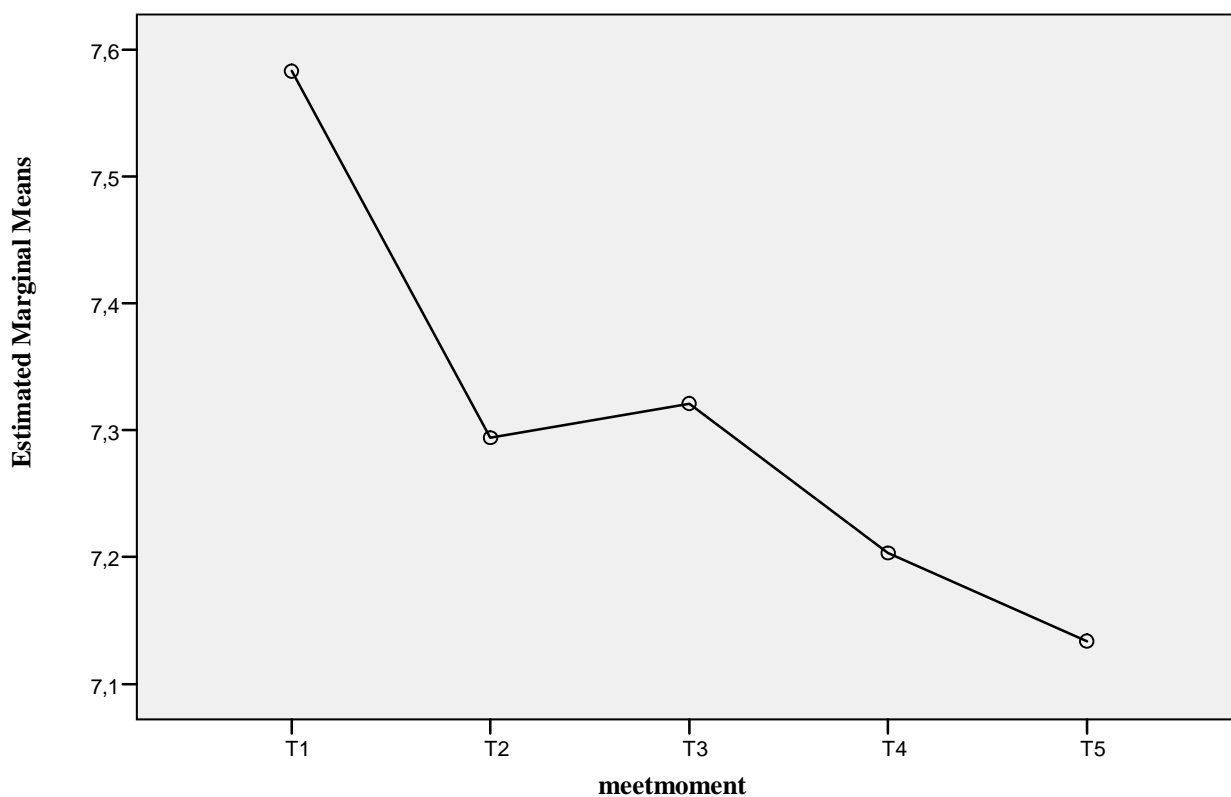
*** p < 0,001

Figuur 1: Waardering eigen gezondheid (RM)



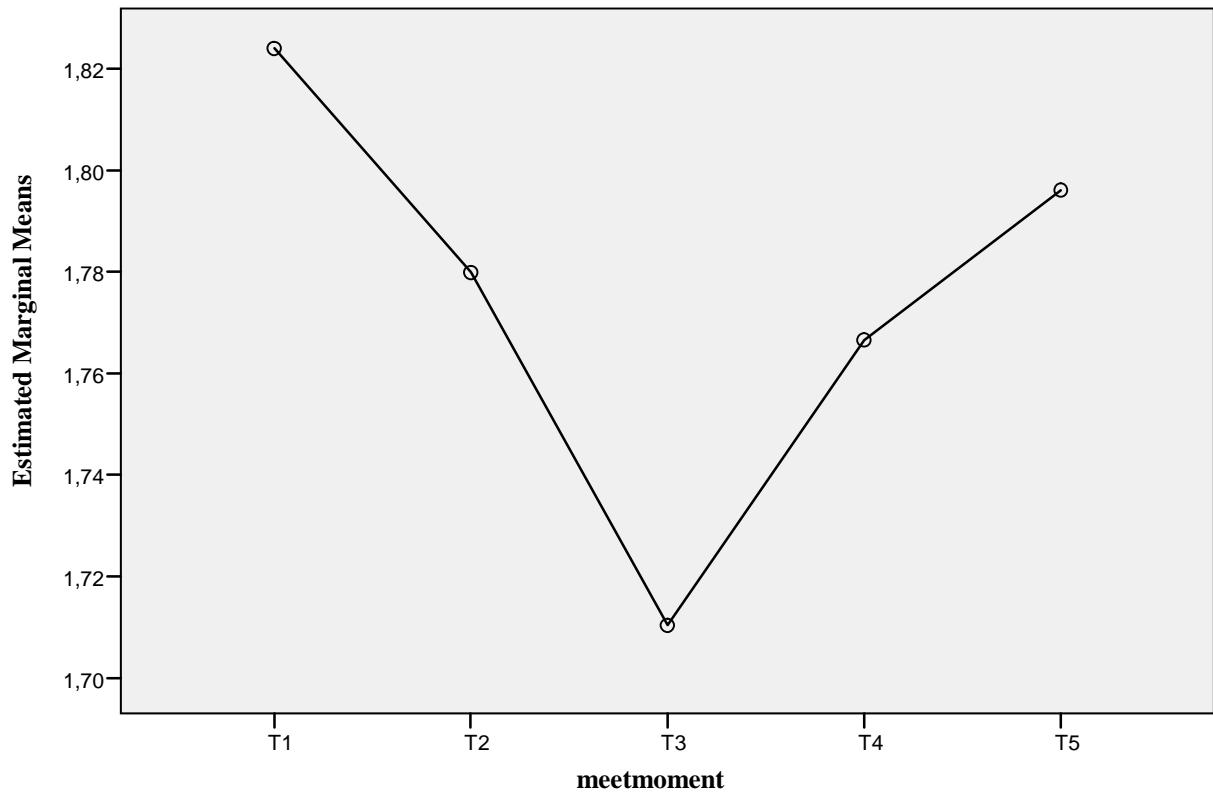
Tijdens iedere telefonische enquête was aan de respondenten gevraagd om een cijfer aan hun gezondheidstoestand te geven, waarbij '100' de beste gezondheidstoestand betekent die de respondent zich kan voorstellen en '0' de slechtste. Figuur 1 geeft weer dat de gemiddelde waardering van de eigen gezondheid gedurende het onderzoeksjaar licht is toegenomen van 53,02 tot 57,91 ($F = 6,332$; $p = 0,000$).

Figuur 2: Ervaren gezondheid (VOEG-13) (RM)



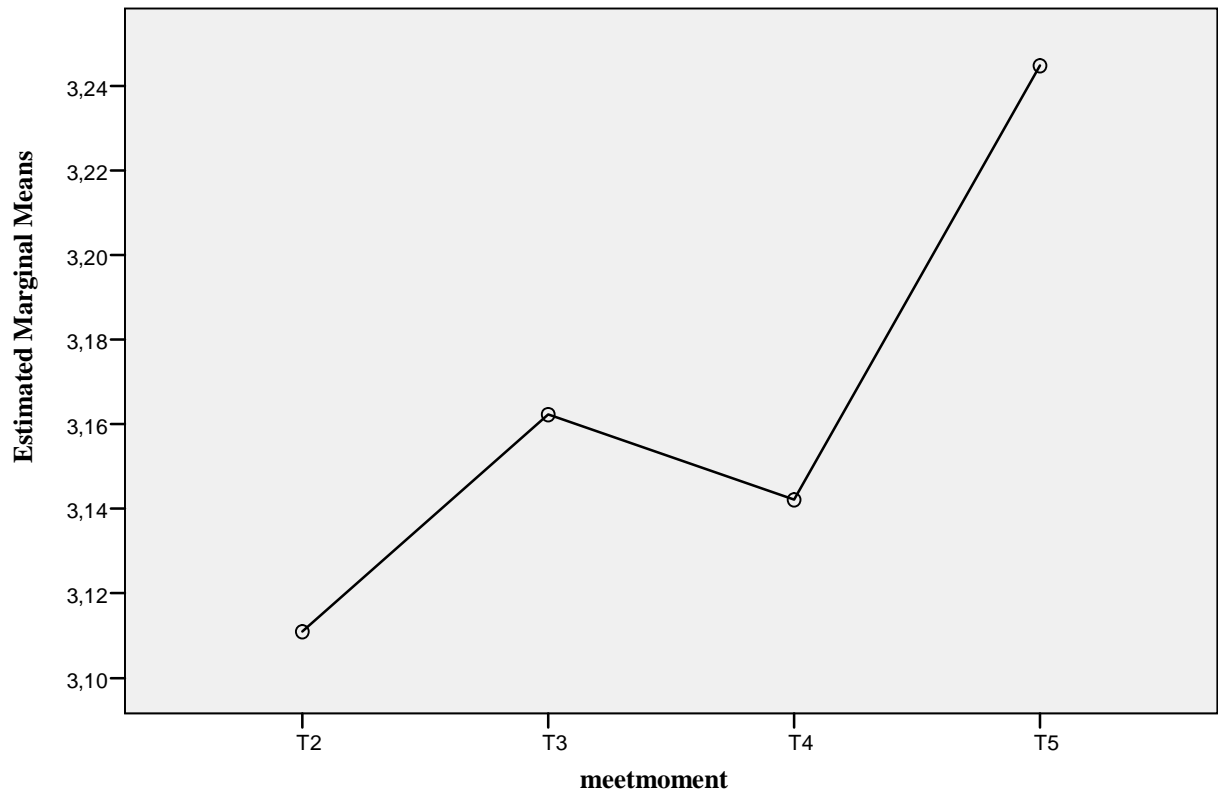
Ervaren gezondheid is gemeten met de VOEG-13. Gevraagd is of de respondent in een bepaalde tijdsperiode last had gehad van gezondheidsklachten. Het gemiddeld aantal gerapporteerde gezondheidsklachten nam licht af gedurende het onderzoeksjaar, van 7,63 tot 7.17 (zie figuur 2). ($F = 2,488$; $p = 0,042$).

Figuur 3: Sociale participatie (RM)



Ook wat betreft de gemiddelde sociale participatie is er een significante verandering gaande. Zoals figuur 3 laat zien, nam de sociale participatie in eerste instantie af (tussen meetmoment 1 en 3) tot 1,72, maar na het derde meetmoment steeg deze weer tot het aanvangsniveau van 1,78 ($F = 2,513$; $p = 0,045$; test curvilineariteit: $F = 8,232$; $p = 0,005$).

Figuur 4: Motivatie t.a.v. werkhervatting (RM)



Wat betreft de motivatie ten aanzien van werkhervatting was er gedurende het onderzoeksjaar een zeer lichte significante stijging te zien van 3.13 tot 3.25 (zie figuur 4) ($F = 5,869$; $p = 0,001$).

Bijlage 5: Vergelijking onderzoeksgroep levensverhalenonderzoek met onderzoekspopulatie en longitudinale surveygroep

Beschrijving onderzoeksgroep levensverhalenonderzoek

Het levensverhalenonderzoek is gestart met 45 respondenten. Van deze groep hebben twee personen niet meegedaan aan de longitudinale survey. De gegevens van deze levensverhalengroep (zie tabel 1) zijn overgenomen uit de resultaten van de longitudinale survey (behalve sekse en de leeftijd). Onderstaande beschrijving zal dan ook gelden voor de 43 respondenten die zowel aan het levensverhalenonderzoek als aan de longitudinale survey hebben meegedaan.

Tabel 1: Vergelijking tussen onderzoeksgroep levensverhalenonderzoek en longitudinale survey en onderzoekspopulatie

		Onderzoeks- populatie N (%)	Longitudinale Surveygroep N (%)	Levensverhalen- groep N (%)
Sekse	Man	439 (32,8)	69 (28,5)	13 (30,2)
	Vrouw	901 (67,2)	173 (71,5)	30 (69,8)
Leeftijd^a	t/m 24 jaar	8 (0,6)	2 (0,8)	1 (2,3)
	25 t/m 34 jaar	291 (21,7)	42 (17,4)	10 (23,3)
	35 t/m 44 jaar	1040 (77,7)	198 (81,8)	32 (74,4)
Opleiding	Geen opleiding	44 (3,3)	5 (2,1)	2 (4,7)
	Basisonderwijs	279 (20,8)	20 (8,3)	4 (9,3)
	MULO/MAVO/LBO/ VMBO	407 (30,4)	72 (29,8)	11 (25,6)
	HAVO/VWO	190 (14,1)	20 (8,3)	4 (9,3)
	MBO	147 (11,0)	74 (30,6)	15 (34,9)
	HBO/WO	98 (7,3)	43 (17,8)	7 (16,3)
	Onbekend	175 (13,1)	8 (3,3)	0 (0)
Samenstelling Huishouden	Samenwonend met partner (zowel met als zonder thuiswonende kinderen)	-	148 (61,1)	20 (50,0)
	Alleenwonend (zonder thuiswonende kinderen)	-	49 (20,2)	10 (25,0)
	Alleen (met thuiswonende kinderen)	-	31 (12,8)	9 (22,5)
AO-percentage T1	0 – 35 %	-	154 (63,6)	35 (81,4)
	35 – 80 %	-	50 (20,7)	4 (9,3)
	80 – 100 %	-	26 (10,7)	4 (9,3)
Deelname RI-traject periode 1^b		-	220 (90,9)	41 (95,3)
Betaald werk periode 1^b		-	77 (31,8)	12 (27,9)
WAO-duur^c	Gemiddelde (SD)	-	7,8 (4,232)	8,16 (4,18)

^a: Leeftijd op 01-07-2004

^b: Periode 1: Van moment herbeoordeling tot afname van eerste vragenlijst.

^c: WAO-duur: van het jaar waarin de laatste WAO-periode start tot het jaar van de herbeoordeling

-: gegevens onbekend

In tabel 1 zijn verschillende kenmerken van de onderzoekspopulatie, de longitudinale surveygroep en de levensverhalengroep naast elkaar gezet.

Zoals in hoofdstuk 2 en in bijlage 1 is weergegeven, wijkt de longitudinale surveygroep alleen met betrekking tot opleiding af van de onderzoekspopulatie. Zoals dat in vragenlijstonderzoek gebruikelijk is, nemen minder mensen deel met een lagere opleiding.

Als we de levensverhalengroep met de onderzoekspopulatie vergelijken, zien we dat de levensverhalengroep wat betreft sekse en leeftijd vrijwel overeenkomt met de onderzoekspopulatie. Het opleidingsniveau van de levensverhalengroep wijkt wel af van die van de onderzoekspopulatie. Een veel groter deel van de levensverhalengroep heeft een vervolgopleiding gedaan (MBO, HBO of WO) dan in de onderzoekspopulatie het geval is (50,2% tegenover 18,3%).

Als we de levensverhalengroep met de longitudinale surveygroep vergelijken, blijkt dat de levensverhalengroep in grote lijnen hiermee vergelijkbaar is. Wat betreft leeftijd zijn de jongere categorieën (tot en met 34 jaar) iets sterker vertegenwoordigd in de levensverhalengroep dan in de longitudinale survey (25,6% tegenover 18,2%). Wat betreft de samenstelling van het huishouden zijn de respondenten van het levensverhalenenonderzoek vaker alleenwonend met thuiswonende kinderen (22,5% tegenover 12,8%). Een minder groter deel van de longitudinale surveygroep is op het moment van de afname van de eerste telefonische enquête minder dan 35% arbeidsongeschikt bevonden (63,3% tegenover 81,4%). De gemiddelde WAO-duur (evenals de standaarddeviatie) is vergelijkbaar.

Per saldo missen we dus in de longitudinale surveygroep een deel van de mensen met alleen lager onderwijs. In het levensverhalenenonderzoek zijn eveneens de mensen met alleen basisonderwijs ondervertegenwoordigd, evenals de mensen met een hoog arbeidsongeschiktheidspercentage na de herbeoordeling. Dat betekent dat in dit onderzoek wellicht niet alle ervaringen worden weergegeven die mogelijk zijn onder mensen met alleen lagere school en/of een hoog arbeidsongeschiktheidspercentage; de onderzoeksgroep was wat dat betreft wat minder rijk bedeed. Echter, deze groepen ontbraken niet helemaal. Omdat in het levensverhalenenonderzoek generalisatie niet naar de populatie, maar naar verschijnsel gaat, is dat voldoende. Er wordt namelijk gekeken naar variatie in patronen en niet naar mate van voorkomen.

In paragraaf 3.9 is een Cox Regression analyse uitgevoerd om na te gaan in hoeverre de re-integratiekans samenhangt met gezondheid en type re-integratietraject. In tabel 3 worden de resultaten weergegeven van de Cox Regression analyse, methode Backward Logistic Regression, waarbij de volgende onafhankelijke variabelen werden ingevoerd:

- Sekse (score 0-1)
- Leeftijd
- Waardering eigen gezondheid (score 0-100)
- Ervaren gezondheid (VOEG-13) (score 0-13)
- Standaardaanbod aan re-integratie activiteiten op T3 (score 0-1)
- Standaardaanbod aan re-integratie activiteiten op T4 (score 0-1)
- Additioneel aanbod aan re-integratie activiteiten op T3 (score 0-1)
- Additioneel aanbod aan re-integratie activiteiten op T4 (score 0-1)
- Een combinatie van re-integratie activiteiten op T3 (score 0-1)
- Een combinatie van re-integratie activiteiten op T4 (score 0-1)

Tabel 3: Resultaten Cox Regression analyse

Onafhankelijke variabele	B (SE)	Exp (B)	Sig.	Overall
Waardering eigen gezondheid	0,018 (0,006)	1,019	0,001	- 2 LL: 687,534 Chi ² : 15,492 p=0,004
Additioneel T3	-0,807 (0,367)	0,446	0,028	
Combi T3	-0,444 (0,268)	0,642	0,098	
Standaard T4	-1,075 (0,594)	0,341	0,070	