

AKC initieert twee nieuwe onderzoeken

In de maand mei starten twee door het AKC geïnitieerde wetenschappelijke onderzoeken. Het Impact Centre Erasmus gaat aan de slag met 'Vroegtijdige inzet van arbeidsdeskundigen in letselschadetrajecten'. HAN en Zuyd Hogeschool gaan onder de noemer 'Samen werken aan cliëntgerichte dienstverlening' onderzoek doen naar de integratie van het cliëntperspectief in het arbeidsdeskundig handelen.

TEKST | Diederik Wieman

Het onderzoek Samen werken aan cliëntgerichte dienstverlening wordt uitgevoerd door HAN University of Applied Sciences in samenwerking met Zuyd Hogeschool. Doel van het onderzoek is een betere dienstverlening door het perspectief en de ervaringskennis van de cliënt meer centraal te stellen in het arbeidsdeskundig handelen. Het is een onderwerp waar de onderzoekers de nodige ervaring mee hebben. Dr. Lineke van Hal, bijzonder lector 'Beroepsvorming professionals in het publiek sociaal domein' aan Zuyd Hogeschool bijvoorbeeld, deed zowel onderzoek in het gemeentelijk domein van werk en inkomen als in de jeugdzorg. 'In de jeugdzorg is het vanzelfsprekender om feedback te vragen aan de cliënt. En dan niet alleen over de inhoud, maar ook over de manier waarop je samenwerkt. In het domein werk en inkomen lijkt dat wat minder vanzelfsprekend.' Dr. Emma Vossen, projectleider, is senior onderzoeker bij het lectoraat Arbeidsdeskundigheid aan de HAN en deed veel onderzoek naar re-integratie na ziekteverzuim. Momenteel is ze ook betrokken bij het project Samen Beslissen bij re-integratie. 'Dat gaat over het betrekken van werknemers bij de keuzes die tijdens het re-integratie proces gemaakt worden. Uit eerder onderzoek naar 'shared-decision-making' in de zorg blijkt hoe belangrijk het is om mensen te betrekken bij de keuzes die gemaakt worden. Het leidt tot meer autonomie, draagvlak en grotere kans op succes van behandeling.'

Onderbelicht

Het perspectief van de cliënt en diens ervaring, behoefte en situatie betrekken in het evidence-based handelen van de arbeidsdeskundige gaat nog een stap verder en is tot op heden een onderbelicht aspect in praktijk en onderzoek. 'Van professionals wordt gevraagd om te



Cliënten bij keuzes betrekken leidt tot meer autonomie, draagvlak en grotere kans op succes

werken op basis van zowel wetenschappelijke kennis, praktijkkennis, als de ervaringskennis van cliënten', stelt Lineke. 'Dat hebben de meeste professionals echter niet op die manier geleerd.' Typerend wat dat betreft is dat in de wetenschappelijke literatuur tot voor kort niet over ervaringskennis werd gesproken, maar over cliëntvoorkeuren. 'En spreken over voorkeuren in plaats van kennis heeft toch een andere lading.' Wil je vanuit gelijkwaardigheid samenwerken, dan moet je de ervaringskennis serieus nemen en ruimte geven. 'En dat is lastig omdat de cliënt in een afhankelijke positie zit. Dat maakt dit onderzoek ook extra uitdagend. We zijn daarom blij dat we een ervaringsdeskundige in ons projectteam hebben die structureel meekijkt en meedenkt. Hierdoor kunnen we ook vanuit cliënt-ervaring



doordenken wat gelijkwaardigheid betekent als er sprake is van ongelijke machtsposities.'

Wetgeving

Volgens Emma speelt ook de context van de wetgeving een rol. 'In geval van ziekte en re-integratie heb je te houden aan de Wet verbetering poortwachter, die bepaalde eisen stelt en je aan vastgestelde termijnen houdt. Professionals zien daardoor wellicht niet in hoeverre er ruimte is om inbreng van de cliënt te vragen.' Lineke vult aan: 'Het maakt echt uit vanuit welke wettelijke kaders je werkt. Ik heb ervaring met de Participatiewet, Emma zit meer rond de Wet verbetering poortwachter. Juist die wettelijke kaders maken dit onderzoek zo interessant. Als professional kun je het procedureel insteken: dit zijn de kaders en dit is de bedoeling. Maar je kunt de gesprekken ook empowerend voeren: wat is voor jou belangrijk en hoe kunnen wij daarin ondersteunend zijn?'

Rollen en domeinen

Een complicerende factor in het onderzoek is dat "de arbeidsdeskundige" niet bestaat. 'Arbeidsdeskundigen kennen verschillende rollen: beoordelaar, adviseur of coach. En dat kunnen ze ook nog eens in verschillende domeinen zijn', stelt Emma. Toch streven de onderzoekers naar een generiek toepasbare uitkomst. Lineke hierover: 'We denken dat het wat betreft de competenties die het vraagt om ervaringskennis mee te nemen in al je afwegingen, niet uitmaakt vanuit welk domein je werkt. We moeten dat natuurlijk nog gaan onderzoeken. Daarom gaan we arbeidsdeskundigen uit verschillende disciplines en rollen vragen om aan het onderzoek mee te doen. Op die manier hopen we erachter te komen of die ruimte daadwerkelijk overal te vinden is.'

Onderzoeksaanpak

Het onderzoek bestaat uit verschillende fases, te beginnen met literatuuronderzoek en een inventarisatie en analyse van verzamelde klachten. Vervolgens wordt onderzocht wat er in de praktijk gebeurt door gesprekken tussen arbeidsdeskundigen en cliënten te observeren. Lineke: 'Daarna gaan we diepte-interviews houden met arbeidsdeskundigen en cliënten afzonderlijk. Daarin willen we horen hoeveel gelegenheid en veiligheid beiden eigenlijk ervaren; voor de cliënten om bijvoorbeeld hun situatie toe te lichten en in welke mate arbeidsdeskundigen daar aandacht voor (kunnen)

HET ONDERZOEKSTEAM:



Emma Vossen (HAN)



Lineke van Hal
(Zuyd Hogeschool)



Mechteld Lengkeek
(HAN)



Shirley Oomens
(HAN)



Ilonka Eekhoudt
(zelfstandig
arbeidsdeskundige)

hebben.' Met de verworven inzichten gaan de onderzoekers vervolgens zogeheten spiegelgesprekken organiseren. Cliënten gaan dan in een groeps gesprek met elkaar praten over hun ervaringen, wat voor hen van belang is en wat ze nodig hebben. Arbeidsdeskundigen en andere stakeholders zoals managers en beleidsmakers luisteren mee, maar mogen zich niet met de gesprekken bemoeien. Omgekeerd zullen ook professionals groeps gesprekken aangaan waarbij cliënten, managers en beleidsmakers toevoeder zijn. De vraag is dan: Wat hebben arbeidsdeskundigen nodig om ervaringskennis mee te nemen in hun handelen? Deze opzet wordt dan weer besproken met de cliënten. Alle opgedane kennis en informatie moet tot een soort programma van eisen leiden om de rol van cliënten in de arbeidsdeskundige dienstverlening te stimuleren. Deze eisen zullen op hun beurt vertaald worden naar een praktisch toepasbaar instrument voor alle arbeidsdeskundigen. Emma: 'Dat is het mooie van ons type onderzoek, dat het in de praktijk toepasbaar is.' 'Het zal ook tussentijds al het nodige opleveren', verwacht Lineke. 'Door de observaties en de interviews die we doen, gaan arbeidsdeskundigen er misschien al over nadenken en op een andere manier werken. En de spiegelgesprekken zetten misschien ook al iets in gang bij managers en beleidsmakers.' Het plan is om de voorlopige resultaten te presenteren op een slotbijeenkomst. 'Het gaat dan om een conceptversie, zodat we de feedback die we tijdens de bijeenkomst opdoen nog kunnen verwerken in het eindresultaat. Ook op die manier laten we zien dat het onderzoek niet vanuit een ivoren toren gebeurt.' Lineke tot slot: 'We verwachten dat het onderzoek iets opbrengt dat arbeidsdeskundigen in hun dagelijkse routine kunnen meenemen, zonder dat ze het gevoel hebben dat ze een nieuw kunstje moeten leren. Ze doen hetzelfde werk, maar stellen hierin uitdrukkelijker het perspectief van de cliënt centraal.' →

OPROEP ARBEIDSDESKUNDIGEN

Voor dit nieuwe onderzoek is de medewerking van arbeidsdeskundigen van groot belang. Spreekt het onderwerp je aan en wil je graag een steentje bijdragen aan de verdere ontwikkeling van het vak? Meld je dan nu aan via de projectleider Emma Vossen (emma.vossen@han.nl).