

‘Nu kon ik hém helpen’

Parnassia draagt met liefde een steentje bij aan het aan het werk helpen en houden van mensen die psychisch kwetsbaar zijn. WSP Haaglanden praat hierover met Elise Zeijlmans van Parnassia, IPS-begeleider Hilde Frietman van Reakt en medewerkster Bharti Satram.



Van links naar rechts Hilde Frietman, Bharti Satram en Elise Zeijlmans

Pilot

Elise, kun je iets over jezelf en over de organisatie vertellen?

‘Ik werk bij het ICT-team dat uit ongeveer 100 medewerkers bestaat. Wij verzorgen de gehele infrastructuur voor heel Parnassia met meer dan 10.000 medewerkers. Alles op het gebied van computers, videoconferenties, telefonie, alle programma’s waarin artsen rapporteren en nog veel meer, onderhouden wij. Parnassia heeft nu 500 vestigingen, dit zullen er meer worden.

Ik begeleid niet alleen de twee collega's die vanuit IPS bij ons zijn komen werken, maar ook de jobcoaches van Bharti en een andere medewerker. Mijn collega's die de cliënten begeleiden volgen nu een verkorte opleiding interne jobcoach. Dat is hartstikke fijn. Het is nóg fijner als dit breder uitgezet kan worden binnen Parnassia. Ook wij hebben een verplichting volgens de Participatiewet. Bij deze pilot lopen we nog echt tegen dingen aan. Het is fijn dat Hilde en ik kunnen overleggen over onze aanpak. Ik verzorg ook ICT-opleidingen voor cliënten van Reakt die in een bepaald traject zitten.

Bij de start van de pilot in maart 2017, begonnen twee mensen met een leerwerktraject. De dame was zwanger, die is na de bevalling niet meer teruggekomen. De andere medewerker heeft een aanstelling gekregen van een jaar. Hij heeft een baan met een salaris dat wordt betaald door Parnassia, wel met loondispensatie. Voor een werkgever is dit belangrijk want je hebt ook productieverlies. Er is tijd nodig voor uitleg en als iemand terugvalt besteed je er ook veel tijd aan. Mocht iemand terugvallen dan zijn er geen loonkosten, hierdoor is een werkgever eerder geneigd om iemand een kans te geven.

Het werk bestaat uit heel veel binnenkomend telefoonverkeer. Omdat Bharti nog niet voldoende kennis heeft om bepaalde technische problemen op te lossen, hebben wij een andere werkwijze bedacht: Bharti gaat de klanten terugbellen om te vragen of alles naar tevredenheid is opgelost. Het is een echte win-win situatie: er is meer klanttevredenheid én de collega's worden ontlast. En ik moet zeggen, Bharti groeit, ze wordt er steeds beter in. Ik heb Bharti een keer zien werken, het ging zo soepel en gemakkelijk. Maar ze heeft ook een goede begeleider, Miranda, zij neemt het stap voor stap met haar door.'

'Een linkse gedachte in een rechtse maatschappij'

Hilde, wat doe jij precies?

'Ik werk bij Reakt, dat is een onderdeel van de Parnassia groep. Ik begeleid mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt naar betaald werk.

Het GGZ project is een heel mooi streven. Het is alleen een linkse gedachte in een rechtse maatschappij. Organisaties denken toch vaak doelgericht. Elise bijvoorbeeld, moet natuurlijk ook op de productie letten. Ik kom er steeds meer achter dat het een kwestie is van gunnen. Wij van Reakt nemen de wensen van de cliënt als uitgangspunt, want dan is hij of zij het meest gemotiveerd. Elise staat op het standpunt dat de werkgever de controle moet houden en dat de werknemer al vaardigheden heeft of deze ontwikkelt. Natuurlijk willen we geen bubbel creëren voor de cliënt. Psychische klachten zijn niet altijd te zien aan de buitenkant. De vraag is hoe je daar mee om moet gaan. Ik plaatste iemand bij een reclamebureau. Die ondernemer wil graag iemand een kans geven. Op een gegeven moment wordt het problematisch dat de productie niet goed loopt en dat er veel moet worden weggegooid. Hij merkt dat zijn medewerkers hun opdrachten niet af krijgen en hij raakt gefrustreerd. Zij geven aan dat dat komt doordat ze de nieuwe collega moeten helpen. Nu weet die ondernemer niet of hij wel door kan gaan met deze man omdat hij een specifieke taak heeft en verder niet geschikt is voor andere werkzaamheden. Mensen zijn nu eenmaal niet voor 100% productief. Maar er is altijd de hoop en verwachting dat het meer wordt. En op zich is dat goed, want dan kijk je naar de mogelijkheden. Maar wat doe je als het tegenvalt?

Bharti kwam hier binnen en zei dat ze het liefst vier volle dagen wilde werken. Dat leek me iets teveel, het zijn drie dagdelen geworden. Het mooie bij IPS is dat je vanuit de werkelijkheid gaat proberen. Omdat ik Elise ken, kan ik makkelijk en snel schakelen. Dat snelle schakelen zou Parnassia breed ingesteld moeten worden. Er is op dit gebied bij veel bedrijven nog wel een slag te slaan.'

Junior servicedesk medewerker

Bharti, wil je iets over jezelf vertellen?

‘Mijn naam is Bharti, ik ben 28 jaar en geboren en getogen in Den Haag. Ik hou van sporten, winkelen en reizen. Na de havo ben ik toegepaste psychologie gaan studeren in Leiden, een heel leuke studie. Daar ben ik mee gestopt omdat ik studievertraging op liep. Nu ben ik werkzaam als junior servicedeskmedewerker. Dit is mijn derde maand. Ik doe nog niet de werkzaamheden die ik zou moeten doen. Op dit moment bel ik na, ik controleer of de mensen die contact opnemen met de servicedesk, goed zijn geholpen en of alles gelukt is. Het is wel spannend om aan de telefoon te zitten. Als er moeilijke termen staan in de melding, dan denk ik soms ‘o jee, hoe kan ik terugbellen’. Ik vraag dan aan een collega wat het inhoudt en die legt me dan uit welke stappen ik moet ondernemen. Mijn begeleider zegt ook altijd tegen mij: als er iets is dan moet je het aan me vragen. Dat lucht wel op. Dan durf ik dat ook. Het is heel fijn om met haar samen te werken. Soms stel ik vragen aan de jongens, maar die zijn vaak heel druk bezig. Ik heb leuke collega’s!’

Verrijking

Past Bharti goed bij Parnassia, Elise?

‘Ik vind Bharti een leuke vrouw, ik moest wel aan haar wennen. Het lijkt of Bharti aan het ontspannen is bij ons, ze komt tot rust. Ze was eerst heel stil. Voor Bharti haar contract kreeg op 1 februari, liep ze bij ons twee maanden stage. Ze komt steeds meer tot haar recht. Ze durft ook vragen te stellen. En zo hoort het ook, we zijn allemaal gelijken. Ook ik leer veel. Bharti heeft bij ons een contract voor zes maanden. We gaan binnenkort kijken of dit verlengd wordt. Hilde en ik hebben regelmatig contact met elkaar. Ik weet donders goed dat we hier met mensen van Reakt te maken hebben. Soms vind ik een aanpak te soft, ik vind dan dat er te veel rekening gehouden wordt met de deelnemer. Ik denk weleens ‘kom op zeg’. Maar dat werkt niet zo, dat moet ik leren. Ik wil toch dat er gedaan wordt wat gedaan moet worden, alleen moet het dan net even op een andere manier worden benaderd. Ik denk dat ik dat wel kan leren. Ik vind het een verrijking.’

‘Nu kon ik hém helpen’

Heb je een leuke anekdote voor ons, Bharti?

‘Ik vind het leuk om een voorbeeld te zijn voor anderen. Als ik met mensen aan het bellen ben en het zijn psychologen dan vind ik dat erg leuk. Dat zijn dan mijn collega’s. Ik sprak een keer mijn eigen behandelaar. Nu was het andersom: ik kon hém een keer helpen. Of ik ook toekomstplannen heb? Ik ben al heel erg blij dat ik aan het werk ben. Mijn plan is om ook echt aan het werk te blijven. En het was een doel van mij om weer een dagritme te krijgen, dat lukt al goed. Soms moet ik er wel veel moeite voor doen. Ik wil ook wel doorgroeien. Ik voel me beter. Je wordt gedwongen om onder de mensen te zijn en dat is wel goed. Je leert nieuwe dingen en dat is goed voor je ontwikkeling.’

Hilde beaamt: ‘Als je er een tijd uit bent geweest is het al wat om eerst naar je werk te kómen. Denk aan vervoer. Dan moet je binnenkomen, het is druk, er zijn collega’s. Bharti kwam eerst stillletjes binnen. Begeleider Miranda had toen gezegd, dat ze gewoon goeiemorgen moest zeggen. Dat kostte Bharti moeite, nu doet ze het gewoon.’

IPS in de praktijk

Wat vinden jullie van IPS?

Hilde: ‘We hebben naast Bharti nóg iemand van Reakt hier zitten. Ook deze medewerker wordt steeds zelfstandiger. Hij had tegen Elise gezegd dat ze wel wat minder direct kon zijn. We waren echt blij dat hij het durfde te zeggen. Hij voelde zich blijkaar veilig genoeg bij Elise. Bharti durft ook meer te vertellen. En ze stelt vragen aan Elise. Elise en ik moesten elkaar ook vinden, juist omdat zij de werkgever vertegenwoordigt. Ik leer daarvan. Het is een uitdaging om de werkgeverskant te betrekken in wat ik doe. De werknemersvaardigheden moeten ook geleerd worden, het aanvragen van vakantie, ziek melden, wat doe je als je verslapen hebt.

IPS gaat uit van de kandidaat, hij of zij is in de *lead*. Zo is de kandidaat gemotiveerder en houdt hij of zij het ook langer vol. Het gewenste resultaat kan langer op zich laten wachten of zelfs helemaal uitblijven. Ook dát

is een resultaat volgens IPS. De uitstroom IPS is duurzamer omdat mensen vanuit zichzelf dingen hebben (aan)geleerd.'

Elise: 'Ik was eigenlijk tegen IPS. Het is wel leuk om iemand ergens neer te zetten en om hem of haar dingen te leren. Maar vanuit de werkgever bezien moet iemand vaardigheden hebben. IPS is eigenlijk het tegenovergestelde van wat de zakenwereld wenst. En we komen er evengoed uit, heb ik gemerkt. Dat vind ik heel erg leuk. Uiteindelijk zijn we allemaal aan het leren.'

Hilde: 'Toen ik met mijn opleiding IPS bezig was, vond ik IPS zo positief geschetst dat het wel een sprookje lijkt. De kracht van IPS is dat de wens van de cliënt centraal staat. De man die hier ook werkt, bijvoorbeeld, wilde niet dat collega's wisten dat hij iemand is met een afstand tot de arbeidsmarkt. Elise vond dat prima, ze zei 'ik volg jouw wens'. Maar in de loop van de tijd liep hij toch tegen dingen aan, collega's vroegen waarom hij eerder weg mocht en waarom hij meer pauzes had. Hij beseftte dat hier iets mee moest. Hij is toen met Elise gaan praten. Natuurlijk ga ik mee, maar hij moet het doen. Dat inzicht, de eigen regie, dat vind ik het fijne aan IPS.'

Tattoo artist of piloot

Hilde: 'Ik had iemand die tattoo artist wilde worden. Hij ging leren tekenen bij ons eigen atelier. Hij realiseerde zich al snel dat hij mooie tekeningen kon maken als hij zich goed voelde, maar zodra het slechter ging, lukte het niet. Hij zei toen zelf dat hij niet in dit beroep aan de slag kan omdat-ie nooit weet hoe hij zich voelt. Het is heel waardevol voor hem om dit zelf te ontdekken.

Ik vind mijn werk heel leuk. En ik geloof erin dat als je iemand kan helpen om de regie over zijn of haar leven terug te krijgen, hij of zij dan ook weer een ander daarmee gaat helpen. Ik vind het een verantwoordelijkheid van de hele maatschappij, trouwens. De maatschappij wordt beter en er zijn minder (gezondheids)kosten. Laatst sprak ik iemand die piloot wilde worden. Zijn hele familie werkt bij Schiphol, dus wilde hij dat ook. Hij dacht dat je dan piloot moest zijn. Maar hij wilde in uniform werken, daar ging het hem om. Elise kent een soortgelijk verhaal van een jongen die beveiliging wilde worden omdat hij dan in pak mocht werken.'

WerkgeversServicepunt Haaglanden

Hoe is de samenwerking met WSP Haaglanden?

'Wij werken samen met de gemeente Den Haag, er is een maandelijks overleg met Mirjam Staas, de coördinator, en met Stichting Anton Constandse. Natuurlijk is er ook contact met de accountmanagers van de gemeente. Een keer per maand nodigen we UWV arbeidsdeskundigen uit om een casus te behandelen. Het valt op dat er veel werkgevers zijn met een groot sociaal hart.

De samenwerking met WSP Haaglanden verloopt super. Mirjam regelt alles snel en strak. We krijgen de vacatures, hebben contact met de accountmanagers. Ik maak een korte profielschets van de kandidaat en dan wordt dit tijdens een vergadering besproken.'

Extra Impuls Regio GGZ en Werk & Inkomen

Het project Extra Impuls Regio GGZ en Werk & Inkomen is gestart op 15 februari 2018. Voor de meeste mensen die psychisch kwetsbaar zijn, geldt dat werk en herstel hand in hand gaan en elkaar versterken. Daarom moeten professionals uit de GGZ en Werk & Inkomen meer samenwerken en behandeling en re-integratie op elkaar afstemmen. Het project heeft als doel de regionale samenwerking op dit punt te bevorderen. In het voorjaar van 2018 worden mensen geportretteerd die met veel plezier werken bij ondernemers met een sociaal hart.

