

# Re-integratie van klanten met psychische aandoeningen

## kaart voor klantmanagers

Als klantmanager krijg je steeds vaker te maken met klanten met een psychische aandoening. Vaak kunnen en willen zij werken en dat blijkt onder de juiste voorwaarden ook goed mogelijk. Zeker bij lichtere aandoeningen. Sterker nog, werken of participeren helpt bij hun herstel. Hoe kun je de re-integratie van deze klanten het beste vormgeven? Er zijn geen kant-en-klare oplossingen, wel tips en aandachtspunten. Deze kaart hoort bij de Werkwijzer Re-integratie van klanten met psychische aandoeningen. De kaart biedt een overzicht van tips voor de klantmanager.

## Vergroot je expertise

### **Verdiep je in de materie**

Verdiep je in psychische aandoeningen en het effect ervan op het arbeidsvermogen. Lees de Werkwijzer Re-integratie van klanten met psychische aandoeningen en stel je op de hoogte van werkzame interventies en passende gespreksvoering. Laat je voorlichten of coachen door ervaringsdeskundigen. Vind inspiratie in best practices en projecten zoals Mensen met mogelijkheden.

### **Bouw een netwerk op**

Leg contacten met huisartsen, GGZ-professionals, ervaringsdeskundigen, arbeidskundigen, jobcoaches, gespecialiseerde re-integratiebedrijven en werkgevers om snel te kunnen schakelen. Werk ook samen met andere gemeentelijke afdelingen en sociale wijkteams. Maak gebruik van de expertise van collega's die zich in klanten met psychische aandoeningen hebben gespecialiseerd.

### **Verhoog je eigen effectiviteit**

Doe aan intervisie met je collega's, bespreek casussen in je team en leer daarvan. Of breng re-integratie van klanten met psychische aandoeningen ter sprake bij de Beroepsvereniging voor Klantmanagers.

## Doe het niet alleen

### **Win informatie in**

Vertelt een klant over een psychische aandoening? Win dan informatie in bij de behandelaar. Dat mag alleen met toestemming van de klant en binnen de regels van de privacywetgeving. Vraag zo nodig ook advies aan een arbeids-

deskundige. Wees steeds zorgvuldig met het uitwisselen van gegevens en blijf binnen de kaders van wet- en regelgeving. Is een klant niet onder behandeling en denk je dat dat wel nodig is, probeer iemand dan door te sturen naar een huisarts of arboarts, als ingang tot de GGZ. Help zorgmijders zo mogelijk via je netwerk, bijvoorbeeld door ze in contact te brengen met een ervaringsdeskundige.

### **Doe het samen**

Betrek (met toestemming van de klant) de behandelaar bij de begeleiding, bijvoorbeeld met driegesprekken. Dat voorkomt dat je het behandelplan doorkruist en zorgt voor een effectievere, integrale aanpak.

### **Gemeenschappelijke focus**

Zorgprofessionals hebben een andere insteek, andere vaktermen en andere regels, zoals hun beroepsgeheim. Houd daar rekening mee en vind waar mogelijk een gemeenschappelijke focus in de klant. Werk helpt bij het herstel.

## **Pas op voor vooroordelen**

### **Stigma**

Wees je bewust van stigma's en vooroordelen bij jezelf en anderen. Ga er niet meteen van uit dat iemand met een psychische aandoening niet kan werken of alleen eenvoudig werk aankan. Bekijk open en onbevooroordeeld de mogelijkheden, ambities en motivatie van elk persoon.

## **Kies een aanpak en voer die uit**

### **Luister**

Bouw een vertrouwensband op met de klant. Stel open vragen, vraag door om iemands mogelijkheden en ambities op tafel te krijgen. Houd er rekening mee dat dat lastiger kan zijn door zelfstigma, eerdere negatieve ervaringen of gebrek aan zelfvertrouwen. Laat zien dat je gelooft in de klant.

### **Kies een plan van aanpak**

Formuleer een plan van aanpak en zet daarbij eventueel interventies in. Maak het plan overzichtelijk met tussendoelen. Controleer of een klant de afspraken heeft begrepen en in staat is om ze na te komen.

### **Heb geduld**

Accepteer dat re-integratie niet altijd in één keer goed gaat. Zie een niet gelukte plaatsing als een stap op weg naar het gewenste resultaat. Pas op met sanctioneren. Ga eerst na of het schenden van afspraken voortvloeit uit de aandoening en welk effect sancties hebben op de aandoening en het gedrag van de klant.

## **Kijk voorbij de plaatsing**

### **Voorkom uitval**

Houd rekening met de omgevingsfactoren van het werk, de gewoonten in een bedrijf en de cultuur van de werkvloer en hoe die zich verhouden tot je klant. Zorg na de plaatsing zo nodig voor voorlichting van collega's, begeleiding door ervaringsdeskundigen of jobcoaching van de klant en voor een contactpersoon bij de sociale dienst voor problemen.

### **Maak ambassadeurs**

Zet klanten bij wie de plaatsing een succes is in om nieuwe collega's met een psychische aandoening te steunen en om te laten zien dat een psychische aandoening en werk samen kunnen gaan.