

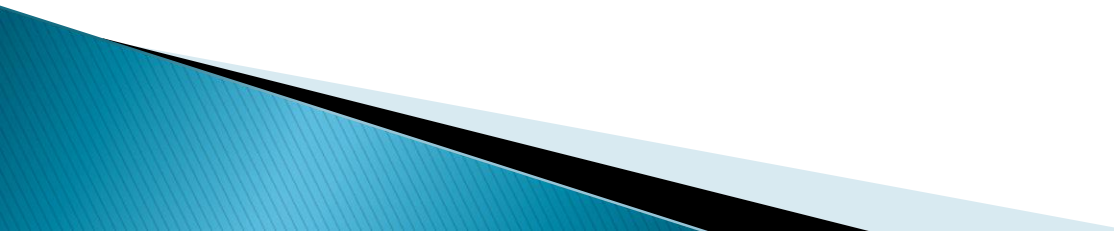
Dilemma's en fricties in de spreekkamer

Louis Polstra
Rik van Berkel
Johny Vanschoren

Klantmanagersdag Zuid, 3 november 2012



Programma

1. Laveren tussen belangen: dilemma's, hoe en wat
 2. Video casus
 3. Handelingsalternatieven
 4. Project “Versterking van de professionaliteit in de re-integratiedienstverlening”
- 

Laveren tussen vier werelden

Wet- en
regelgeving:
juridische wereld

Coachen en
begeleiden: soc.-
psych. wereld

*Klantmanager sociale dienst/
werkcoach UWV*

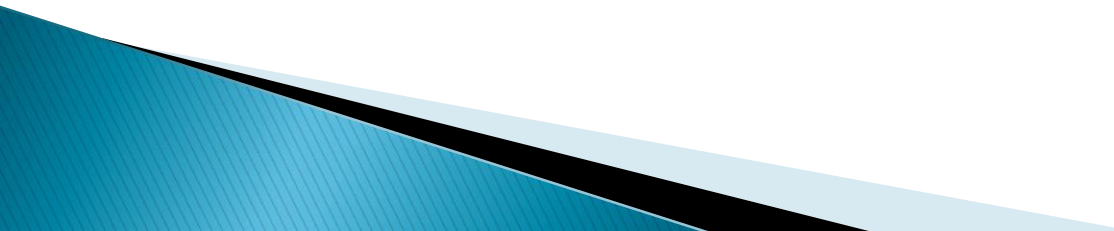
Debat en opinie:
politieke wereld

Arbeidsmarkt:
soc.-economische
wereld

Definitie dilemma

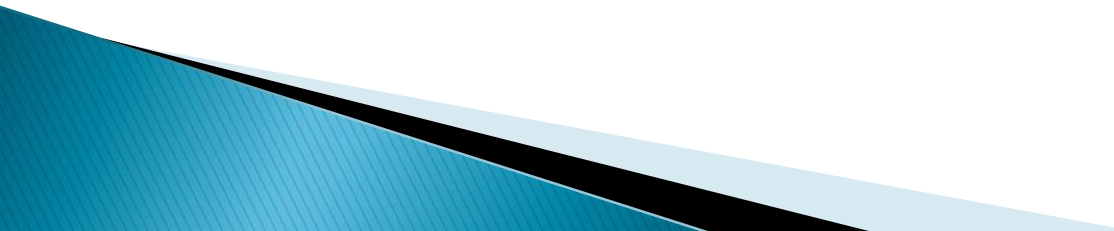
- Kiezen tussen A of B
- Dus niet: kiezen tussen A- of A+
- A en B hoeven niet even groot/belangrijk te zijn
- Handelen (vuilen handen maken) moet
- Geen standaardoplossing mogelijk

Type dilemma's

- ▶ Operationeel: Hoe pakken we het aan?
 - ▶ Schaarse middelen (tijd, geld)
 - ▶ Visie en waarden: Wat willen we uiteindelijk bereiken?
 - ▶ Identiteit: Word ik serieus genomen?
- 

Oorzaak dilemma's

- ▶ Horen bij het vak
 - ▶ Werkprocessen
 - ▶ Geen collegiaal dialoog
 - ▶ Interventies vanuit politiek

 - ▶ Gebrek aan kennis
 - Niet aanwezig
 - Toepassing ervan
- 

Filmpje
&
discussie

Versterking van de professionaliteit in de re-integratiedienstverlening Programma

- ▶ 4 jarig programma
- ▶ Consortium van gemeenten, hogescholen, universiteit, TNO, re-integratiebedrijven
- ▶ Verbeteren kwaliteit en effectiviteit van handelen in re-integratiedienstverlening
- ▶ Twee deelonderzoeken
 - Dienstverlening aan werkgevers
 - Dienstverlening aan bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt