

# Betere diagnosestelling biedt voordelen

**Door:** Peter van Leeuwen,  
Anita Pronk

**Diagnosestelling binnen het reïntegratieproces wordt in Nederland en daarbuiten op vele verschillende manieren ingevuld. Nergens gebeurt dit echter nog optimaal. Verdere professionalisering is dan ook nodig om de diagnosestelling te verbeteren en daarmee ook de dienstverlening aan klanten. Een betere manier van diagnosestellen is gunstig voor werkcoaches, gemeenten en UWV en niet in de laatste plaats voor de klanten, zo betoogt de Raad voor Werk en Inkomen.**

De diagnosestelling is een zeer bepalend moment in het reïntegratieproces. In deze fase verzamelt de werkcoach informatie over de cliënt. Op basis hiervan wordt bepaald of nadere inzet van instrumenten noodzakelijk is en zo ja, welke instrumenten dat dan moeten zijn. Uit het onderzoek *Naar de methodische diagnose* van Research voor Beleid, uitgevoerd in opdracht van de RWI, blijkt dat er in Nederland een grote variatie bestaat in instrumenten om een diagnose vast te stellen. Het instrument kan allereerst in opzet variëren: van het (veelal gezamenlijk met een werkcoach) invullen van een vragenlijst op de computer tot een dertien weken durend traject, waarbij de cliënt in een praktijksituatie wordt geobserveerd. Deze variatie wordt veroorzaakt door de verschillende doelen die met de instrumenten worden nagestreefd, het moment dat het instrument wordt ingezet en door de aard van de vervolgvacatures die worden beoogd.

De instrumenten variëren daarnaast in de investering in tijd en belasting van zowel de cliënt als de diagnosesteller, de werkcoach. De werkcoach heeft in veel gevallen een adviserende en analytische rol, maar in een aantal gevallen is die rol meer uitgebreid. Een voorbeeld daarvan vormt het instrument *diagnose@work* van de Gemeente Groningen. Dit instrument is bij uitstek bedoeld voor personen die niet zelf de weg naar de arbeidsmarkt kunnen vinden. Het gaat hierbij dus om een meer assessment-achtig project, waarbij een groep cliënten intensief wordt gevolgd gedurende een periode van zes weken. Zo wordt bepaald wat een geschikt vervolstraject is om iemand weer perspectief te bieden op participatie, ondermeer door het opdoen van werkervaring. De diagnosesteller

heeft gedurende dit traject een zeer actieve, begeleidende en sturende rol.

De onderzochte instrumenten meten tot slot allemaal iets anders: een wisselende mix van competenties, capaciteiten, attitudes, belemmeringen tot en met interesses.

## Instrumenten

Veel instrumenten zijn pas recent geïmplementeerd of bevinden zich nog in de ontwikkelfase. Als gevolg hiervan is er nog slechts beperkt zicht op de resultaten. Wel wordt op die plekken waar de methoden worden ingezet, veel ervaring opgedaan. Dat neemt niet weg dat het dikwijls geïsoleerde leercurves zijn en er nog weinig uitwisseling plaatsvindt van kennis en ervaringen met de verschillende instrumenten binnen gemeenten en UWV, tussen gemeente en UWV en tussen gemeenten onderling. Er worden veel instrumenten ontwikkeld, terwijl maar weinig instrumenten daadwerkelijk in de praktijk in alle gevallen worden benut. Instrumenten worden soms relatief kort gebruikt en krijgen daardoor niet de kans om door te ontwikkelen en de kinderziekten te ontgroeien.

## Professionalisering

Een belangrijk aspect van diagnosestelling, is de relatie die diagnose heeft met de professionalisering van de uitvoering en uitvoerders. Diagnose-instrumenten zijn hulpmiddelen en geen tovermiddelen. Er bestaan geen instrumenten waarmee de werkzoekende binnen een half uur wordt gediagnosticeerd en waaruit een kant-en-klaar trajectplan komt rollen. In tegenstelling tot wat wel wordt gedacht, beperkt de inzet van diagnose-instrumentarium

## 'Cliënten accepteren eerder een diagnose, wanneer duidelijk is hoe die tot stand is gekomen'

niet de speelruimte van de werkcoach of klantmanager. Althans, dat hoeft niet het geval te zijn.

Er bestaan meerdere en uiteenlopende inzichten over wat iemand tot een professional maakt. Overigens spreken we liever van 'professioneel handelen'. Het betekent ondermeer dat er gehandeld wordt vanuit een basis van hoogwaardige kennis en vaardigheden. De professional heeft een zekere autonomie of discretionaire bevoegdheid die hij ontleent aan die kennis en vaardigheden. Die kennis is overdraagbaar, samenhangend en systematisch geordend omdat er gewerkt wordt volgens standaarden of gestandaardiseerde methodieken en met gestandaardiseerde instrumenten en technieken.

Het werken met gestandaardiseerde methodieken en/of instrumenten maakt overdracht van informatie en kennis mogelijk en laat ruimte voor toetsing van die informatie. De RWI is van mening dat het gebruik van (gestandaardiseerde) diagnose-instrumenten dan ook een belangrijke stap is in het verder professionaliseren van de uitvoeringspraktijk.

Dat betekent wel dat aan de randvoor-



waarden moet zijn voldaan. Die randvoorwaarden zijn dat er een structuur in de organisatie is die de professionalisering ondersteunt: opleiding – heldere en concrete programma's voor medewerkers die met het instrumentarium aan de slag moeten – coaching en ruimte voor feedback, intercollegiale intervisie, zijn een aantal van die randvoorwaarden.

Kortom: om maatwerk te kunnen leveren, geniet het de voorkeur dat de werkcoach kan beschikken over betrouwbare en valide, maar ook praktische instrumenten. Dat kan enerzijds leiden tot een meer selectieve en gerichte inzet van reïntegratie-instrumenten, anderzijds tot het gericht inkopen van instrumenten, indien daar behoefte aan bestaat.

### Communicatie met de cliënt

In de argumentatie naar de klant zal naar analogie van de arts die een medicijn of therapie voorschrijft goed moeten worden gemotiveerd waarom die behandeling het meest probate middel is voor de kwaal. Het argument dat een medicijn (=traject) nu

eenmaal is ingekocht en beschikbaar is, zal de 'patiënt' niet snel overtuigen. Om met gezag een middel te kunnen voorschrijven is kennis, ervaring en uitleg over de noodzaak en werking van de gekozen behandeling noodzakelijk. Ook wanneer geen behandeling nodig wordt geacht, zal dat moeten worden beargumenteerd.

### Investerings

Om de kwaliteit van diagnosestelling en de inzet van diagnose binnen het reïntegratieproces te verbeteren, zal er dus flink geïnvesteerd moeten worden in het verwerven van vaardigheden in het stellen van een diagnose die ook door de cliënt wordt onderschreven. Hiervoor dient gericht te worden ingezet op het vergroten van de kennis en vaardigheden van werkcoaches. Daarnaast dient te worden geïnvesteerd in de aansluiting van de diagnose op het vervolgttraject. Immers, er dient enerzijds voldoende kennis te bestaan over de meest voorkomende belemmeringen om een diagnose te kunnen stellen. Daarnaast is inzicht in de werking van de werkzame

### Raad voor Werk en Inkomen

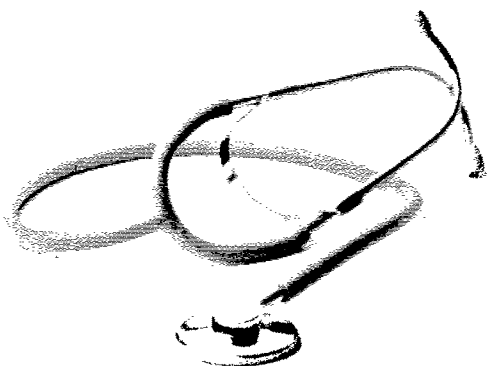
De Raad voor Werk en Inkomen (RWI) is het overlegorgaan en expertisecentrum van werkgevers, werknemers en gemeenten. De RWI doet onderzoek naar en geeft adviezen over het brede terrein van werk en inkomen. Met voorstellen aan de regering en andere partijen wil de RWI bijdragen aan een goed functionerende arbeids- en reïntegratiemarkt.



# Betere diagnosestelling biedt voordelen bij reïntegratie

## Onderzoeken en aanbevelingen

De RWI heeft twee onderzoeken laten uitvoeren naar diagnosestelling bij reïntegratie. Het eerste onderzoek *Naar de methodische diagnose*, is uitgevoerd door Research voor Beleid. Dit onderzoek beschrijft en vergelijkt veertien vormen van diagnosestelling die in Nederland gebruikt worden. Het tweede onderzoek, *Diagnose-instrumenten bij reïntegratie: best practices in andere landen*, is uitgevoerd door SEOR. Hierin is een vergelijking gemaakt van de inzet van diagnose in andere landen. Op basis van deze twee onderzoeken komt de RWI met aanbevelingen voor gemeenten en UWV om de inzet van diagnose binnen het reïntegratieproces te verbeteren. De onderzoeken en de aanbevelingen zijn te vinden op [www.rwi.nl](http://www.rwi.nl).



'bestanddelen' van de behandeling van belang om de cliënt op het juiste traject te kunnen plaatsen. Goede ervaringen met combinaties van diagnose en vervolgtraject, kunnen dan in de vorm van richtlijnen worden gebruikt door collega's. De combinatie van wetenschappelijke inzichten in de diagnosestelling en de werkzame bestanddelen van een specifiek vervolgtraject en de ervaring en vaardigheden van de diagnosesteller, zullen leiden tot de beste reïntegratie resultaten.

## Inzicht

Nu dit in de huidige uitvoeringspraktijk nog geen gemeengoed is, vergt dit op de korte termijn de doorontwikkeling van bestaande instrumenten. Op dit moment worden diagnose-instrumenten vaak 'ad random' ingezet, waardoor de ervaringsdatabase van veel instrumenten nog incompleet is. Ook wordt in de praktijk niet altijd de tijd genomen om de aanloopproblemen te overwinnen. Door samenwerking tussen UWV en gemeenten onderling kan worden voorkomen dat het wiel opnieuw wordt uitgevonden. *Uitwisseling van kennis en ervaringen* moet leiden tot meer inzicht in de instrumenten die gebruikt worden en leiden tot verbetering van die instrumenten. Uit het onderzoek *Diagnose-instrumenten bij reïntegratie: best practices in andere landen* komt naar voren dat er een verschuiving is van *profiling* naar *targeting*-modellen. *Targeting*-modellen beschrijven naast de invloed van persoonskenmerken van de klanten op de werkloosheidsduur, ook de invloed van beleidsinstrumenten hierop. Dit maakt het mogelijk om te bepalen wat het effect van beleidsmaatregelen op de werkloosheidsduur (en daarmee ook op de kans op langdurige werkloosheid) is. Verder kan hiermee worden bepaald op welk moment in de uitkeringsperiode beleidsinstru-

ten het beste kunnen worden ingezet. Tot slot moet niet worden verwacht dat do structureel gebruik van diagnose-instrumenten automatisch de effectiviteit van de reïntegratie zal verbeteren als slechts dat onderdeel wordt aangepakt. In een organisatie heeft het systematisch inzetten van diagnose zin als ook in het management van de organisatie een vervolg aan wordt gegeven door de managementinformatie die ermee gegenereerd kan worden ook om wordt vertaald naar keuzes voor de inzet en scholing van personeel, de inkoop van (reïntegratie-)instrumenten en het verdelen van de begroting en de inrichting van het beleidsplan.

## Voordelen

Goede diagnosestellingen bieden voordelen voor iedereen die betrokken is bij het reïntegratieproces. Goed functionerende diagnose-instrumenten maken het werk voor de werkcoaches makkelijker en prettiger. Cliënten zullen eerder geneigd zijn om diagnose te accepteren, wanneer duidelijk is hoe die tot stand is gekomen. Mogelijk zal ook de zeggingskracht en het gezag toenemen omdat de diagnose (mede) is gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. Beleidsmakers kunnen de uitvoering beter faciliteren door gericht instrumenten in te kopen voor cliënten met specifieke kenmerken. Door iedereen een vorm van *profiling* of een vorm van diagnose aan te bieden kan de uitvoering beter zicht krijgen op het cliëntenbestand. Cliënten zijn de uiteindelijke winnaars. Er vindt een effectievere- en meer gefundeerde communicatie plaats tussen uitvoerenden, management en cliënten plaats, waardoor aan de cliënt beter maatwerk kan worden geleverd.

*Peter van Leeuwen en Anita Pronk zijn werkzaam bij De Raad voor Werk en Inkomen*