

Deelname cliënten aan sollicitatiegesprekken

Cliënten hebben steeds vaker zitting in sollicitatiecommissies. Een goede zaak, want op die manier kunnen zij invloed uitoefenen op de ondersteuning die zij ontvangen. De kwaliteit daarvan wordt immers vooral bepaald door de mensen die directe ondersteuning geven. AS nam een kijkje in de praktijk en merkte dat er heel wat bij komt kijken

John Sijnke

Het is heel gebruikelijk dat medewerkers aan sollicitatiecommissies deelnemen. Iedereen vindt het vanzelfsprekend dat betrokken medewerkers mee kunnen beslissen over de aanstelling van nieuwe collega's of leidinggevend. Zij hebben in de praktijk namelijk veel te maken met die nieuwe collega's. Dan is het ook vanzelfsprekend dat zij invloed hebben. Daarom is het een goede ontwikkeling dat binnen steeds meer organisaties voor de dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking ook cliënten deelnemen aan sollicitatiegesprekken. Ook zij hebben in de praktijk direct met nieuwe medewerkers te maken. Ook leidinggevend hebben veel invloed op hun dagelijkse leven. Aanstellen van managers is dan ook iets waar cliënten gelukkig steeds vaker bij betrokken worden. Enerzijds is dat een bewijs van de klantgerichtheid van organisaties. Anderzijds is het een vorm van emancipatie van mensen met een verstandelijke beperking. Want door hen invloed te geven op het personeelsbeleid, draagt de organisatie er aan bij dat mensen met een beperking regie over hun eigen leven kunnen voeren. Echter, wanneer organisaties zichzelf en hun cliënten serieus nemen dan spannen zij zich in om volwaardige participatie mogelijk te maken. Want alleen met het inruimen van een plekje in een sollicitatiecommissie voor een cliënt ben je er natuurlijk nog niet.

Vorbereiding

Marianne Vos is cliëntencoach bij 's Heeren Loo Zuid, Rivierenland. Ze heeft intussen veel ervaring opgedaan met het ondersteunen van mensen met een verstandelijke beperking bij deelname aan sollicitatiecommissies. 'Ik heb het zelf moeten uitzoeken, want er is weinig over dit onderwerp bekend. Cliënten worden tegenwoordig gelukkig overal bij betrokken. Alleen ontbreekt het vaak aan concrete handvatten. En dan komt er van volwaardige participatie soms niet zoveel terecht'.

Volgens Marianne begint het met een goede voorbereiding. En dat start al bij het woordgebruik. Hoeveel mensen met een verstandelijke beperking weten wat woorden als 'solliciteren, sollicitant, sollicitatiecommissie, evalueren, beslissingsbevoegdheid en adviseren' betekenen? De eerste stap is er voor te zorgen dat alle woorden die gebruikt worden voor betrokken cliënten helder zijn.

Daarna begint de inhoudelijke voorbereiding. Marianne Vos: 'Veel mensen met een verstandelijke beperking hebben niet geleerd om keuzes te maken. Of om hun mening kenbaar te maken. Tijdens mijn voorbereidingen laat ik cliënten uitspraken doen over wat zij belangrijk vinden. Ik maak daar dan een lijstje van en vervolgens zetten we die uitspraken samen om in vragen. Wanneer iemand bijvoorbeeld zegt: 'ik vindt het belangrijk dat er naar



me geluisterd wordt', dan is dat wat ook in het gesprek wordt ingebracht. Daar voegen we dan samen een vraag aan toe: 'Kun je goed luisteren? Geef daar eens een voorbeeld van?' Tijdens het gesprek hebben we die uitspraken en vragen dan bij de hand. Als iemand kan lezen op papier, of met pictogrammen. Ik coach de cliënt tijdens het gesprek. Ik ben er dan bij, maar bemoei me niet met de inhoud. Mijn enige rol is ondersteunen van de cliënt. Ik geef dus geen antwoord op vragen van anderen, ik help alleen de cliënt om zijn of haar bijdrage te kunnen leveren'.

Bij die voorbereidingen hoort ook het bekijken van de taak/functieomschrijving. Marianne maakt daar een vertaling van, in voor de cliënt begrijpelijke taal. Door die samen door te nemen komen ook vragen naar voren. Op die manier blijft de bijdrage van cliënten niet alleen beperkt tot hun eigen wensen, maar dragen hun vragen ook bij aan de formele kant: beschikt iemand over de juiste achtergrond voor deze functie? En zo krijgen cliënten ook meer inzicht in de inhoud van die functie.

Een goede voorbereiding helpt ook bij de nabespreking. Door samen met een cliënt een lijst te maken van zaken die hij of zij belangrijk vindt, kun je na elk gesprek die lijst doorlopen en aankruisen wat positief of minder positief was tijdens het gesprek. Op die manier kan later ook een vergelijking gemaakt worden tussen verschillende kandidaten. Voor veel cliënten blijkt het lastig om na verloop van tijd informatie terug te halen uit een eerder gesprek en dat dan te vergelijken met een gesprek dat zojuist is gevoerd. Door de verschillende lijsten naast elkaar te leggen wordt snel duidelijk wie op de belangrijkste punten het beste scoorde. Op die manier help je de cliënt een bewuste keuze te maken.

Oefenen

Volgens Marianne is het vooral veel oefenen. Zowel de cliënten die zij coacht als zijzelf leren vooral door doen. 'Van de praktijk leer je het meeste' aldus Marianne. 'Zo kom je er achter wat wel en wat niet werkt. En geen mens is hetzelfde, dus moet je altijd weer naar unieke oplossingen zoeken'. Zo begeleidde Marianne een vrouw die wel heel goed wist wat zij belangrijk vond, maar die zich heel moeilijk verstaanbaar kon maken. Dat was tijdens de sollicitatiegesprekken heel lastig, want de kandidaten verstonden haar niet altijd. Daardoor moest Marianne vaak inspringen om te vertalen wat die mevrouw probeerde te zeggen. Het gevolg was vaak dat de kandidaten dan antwoord aan haar gaven. 'Ik ben toen eens op google gaan zoeken, of er niet een handig hulpmiddel was. Op die manier kwam ik bij het pratende fotoalbum. Dat is een mapje waarin je foto's of pictogrammen kunt doen, maar waarin ook een voice recorder zit. Daarop kun je dan de vragen inspreken die bij die plaatjes horen. Ikzelf heb voor haar de vragen, die ze tijdens gesprekken wil stellen, ingesproken. Zij zoekt tijdens het gesprek het juiste plaatje op en de voice recorder speelt dan de bijbehorende vraag af. Op die manier kan ze heel actief aan het gesprek deelnemen, ondanks haar verbale beperkingen'.

Opgedane ervaringen kunnen goed gebruikt worden om anderen te ondersteunen. Marianne heeft intussen heel wat sollicitatiegesprekken gevoerd samen met Jopie Lourens. Zij is intussen zo vertrouwd met het voeren van sollicitatiegesprekken dat ze het aandurfde om een andere cliënt te coachen. Onlangs was Jopie de coach van Els de Ruiter, toen die aan een sollicitatiegesprek voor een nieuwe medewerker deel nam. In 't Plein, het blad van de organisatie waar Jopie en Els allebei wonen, stond laatst een interview dat Neel v.d. Oever met beiden had. Enkele fragmenten daaruit:



luisteren

Jopie: 'Ik vond het leuk om dit zo te doen. Els heeft goed gepraat'. De vragen die Els tijdens het gesprek stelden waren vooraf door Jopie en Els gemaakt. Die gingen over luisteren, vertrouwen en sfeer maken. Els: 'Op een gegeven moment ging het vanzelf. Na het gesprek zei Jopie: 'Els, ik vond het heel knap van jou'. Cliëntencoach Marianne: 'Els en Jopie gaven advies over aannemen van nieuw personeel. Dat is moeilijk. Je moet leren welke vragen je moet stellen. Het was inderdaad knap van Els. Je gaat ergens heen, je vindt het spannend,. Misschien durf je niks te zeggen en dan halverwege het gesprek durf je dat ineens wel. Je

kon merken dat Jopie al veel ervaring heeft, want ze vroeg aan Els: 'Hoe zullen we het doen? Hoe zullen we beginnen?'

Grondige voorbereidingen en goede ondersteuning, in de vorm van een coach. Voorwaarden om tot werkelijke participatie in sollicitatiegesprekken te komen. Op die manier laat je zien dat je cliënten werkelijk serieus neemt. En dat cliëntenparticipatie een serieuze zaak is waar we ons voor moeten inspannen .

TIPS

AS vroeg aan Marianne Vos om tips bij sollicitatiegesprekken. Ze legde de vraag voor aan Liesbeth Cloots, een van de cliënten waaraan ze ondersteuning geeft. Daaruit ontstond het volgende gesprekje:

Marianne: 'Waar moet een organisatie op letten als men cliënten laat deelnemen aan sollicitatiegesprekken?'

Liesbeth: 'Eerst vragen wat iemand ervan vindt om mee te doen. Eerst goed overleggen. Het kan zijn dat iemand het eng vindt'.

Marianne: 'Wat moet je dan doen?'

Liesbeth: 'Eerst geruststellen. En goed uitleggen waar het voor is'.

Marianne: 'Hoe is dat bij jou gegaan?'

Liesbeth: 'Jullie hebben mij uitgelegd dat het niet geeft als je het eng vind. Je moet het toch een keer proberen. De eerste keer is het eng'.

Marianne: 'Kan het personeel niet alleen die sollicitaties doen?'

Liesbeth: ' Vroeger werd het allemaal achter onze rug gedaan. We hoeven niet altijd achteraf te horen wat er beslist is. Het gaat om ons zelf!'

Marianne: Mag je dat eisen, dat er een cliënt bij het sollicitatiegesprek aanwezig is?

Liesbeth: Ja zeker mag je dat eisen. En dat durf ik ook wel. We moeten kunnen ingrijpen als het niet goed gaat. Het is mijn leven. En ze weten niet alles beter.

Marianne voegt daar zelf nog aan toe:

- Om vooraf een beeld te krijgen hoe een sollicitatiegesprek verloopt kun je oefenen met een rollenspel. Zeker als iemand voor het eerst gaat deelnemen kan dat erg helpen.
- Je kunt ook een workshop aanbieden aan cliënten die belangstelling hebben om deel te nemen aan sollicitatiegesprekken. Ze kunnen zich dan een beeld vormen en oefenen. Dat maakt echte deelname aan zo'n gesprek minder onwennig.
- Trap er niet in dat men via jou als coach met de cliënt communiceert ('heeft ze nog vragen?'). Als coach ben je geen gesprekspartner voor de andere deelnemers.
- Wees er alert op dat je jouw mening over een kandidaat achterwege laat. Jouw mening als coach is niet relevant, het gaat erom dat je de cliënt helpt zijn of haar eigen mening te vormen. Als coach mag je je eigen opvattingen of indrukken niet mee laten spelen.
- Geef veel complimenten, laat blijken dat je het niet fout kunt doen.

Het pratende fotoalbum

Eelke Verschuur is adviseur in communicatie voorzieningen voor gehandicapten. Een van de producten die op www.eelkeverschuur.nl is te verkrijgen is het zogeheten pratende fotoalbum.

Het pratende fotoboek kan onder iedere bladzijde een boodschap bewaren van 10 seconden. Per bladzijde wordt een tekst bij de plaatjes of foto's gezet; in totaal zijn er 24 pagina's. Handig om eigen foto's te bekijken of aan iemand anders te laten zien. Maar ook heel geschikt om een verhaal in te zetten, om instructies voor activiteiten in op te nemen of als persoonlijk levensboekje.

Enkele tips voor andere manieren waarop het pratende fotoboek te gebruiken is:

- als communicatiemiddel met begeleiders
- als dagboek

- om boodschappen mee heen en weer te nemen (naar school of dagcentrum)
- als een persoonlijk paspoort: wie ben ik, wat vind ik leuk, waar houd ik niet van, hoe communiceer ik, etc.
- om keuzes te maken over eten, activiteiten, etc.
- als ondersteuning bij activiteiten

Marianne Vos gebruikt het pratende fotoalbum voor cliënten die zich heel moeilijk verstaanbaar kunnen maken. Met behulp van het pratende fotoalbum kunnen ze toch een actieve bijdrage aan sollicitatiegesprekken leveren.

Met dank aan Marianne Vos, Liesbeth Cloots, Els de Rooter, Jopie Lourens en Neel v.d. Oever.

Gepubliceerd in AS, Maandblad voor de activiteiten sector, nr. 2, februari 2009.