Hoogopgeleide jonggehandicapten aan het werk

Succes- en faalfactoren bij het behouden van werk

- eindrapport -

Drs. J.P.H.K. Timmerman
Drs. E. van Doorn
Drs. L. Mallee

Amsterdam, september 2006
Regioplan publicatienr. 1305

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: 020 - 5315315
Fax : 020 - 6265199

Onderzoek uitgevoerd door Regioplan Beleidsonderzoek en gefinancierd door UWV Wajongsubsidiefonds.

VOORWOORD

Regioplan Beleidsonderzoek heeft onderzoek verricht naar de succes- en faalfactoren voor werkzame jonggehandicapten met minimaal mbo-niveau bij het behouden van werk. Het onderzoek is gefinancierd door het UWV Wajongsubsidiefonds.

Het gaat in dit onderzoek om de belemmeringen bij het *behouden* van werk en daarmee dus over jonggehandicapten die reeds werk hebben. In een ander onderzoek heeft Regioplan de belemmeringen geïnventariseerd die hoog-opgeleide jonggehandicapten (hbo/wo) tegenkomen bij het *vinden* van werk.

Het onderzoek liep van februari tot en met augustus 2006 en is uitgevoerd door Joris Timmerman, Esmeralda van Doorn en Luuk Mallee. Voor u ligt het eindrapport van dit onderzoek.

Dit onderzoek zou niet uitvoerbaar zijn geweest zonder de medewerking van velen. Op de eerste plaats willen wij alle jonggehandicapten bedanken die tijd hebben vrijgemaakt om ons te woord te staan. Ten tweede willen wij ook alle werkgevers bedanken voor de interviews die we met hen hebben afgenomen.

Amsterdam, 7 september 2006

Joris Timmerman, onderzoeker
Esmeralda van Doorn, onderzoeker
Luuk Mallee, projectleider

INHOUDSOPGAVE

1 Onderzoeksaanpak 1
1.1 Doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen 2
1.2 Onderzoeksaanpak 2
1.3 Respondenten 3
1.4 Leeswijzer 4

2 Vervulling functie 5
2.1 Geen volledige werkdag of werkweek kunnen maken 5
2.2 Beperkte mobiliteit 6
2.3 Specifieke taken moeilijk kunnen uitvoeren 7
2.4 Psychische problemen met werken 8
2.5 Lager werktempo 10
2.6 Verhoogd verzuim door ziekte of bezoek aan behandelaars 10
2.7 Problemen bij klantcontact 11

3 Toegepaste oplossingen 13
3.1 Geen volledige werkdag of werkweek kunnen maken 13
3.2 Beperkte mobiliteit 15
3.3 Specifieke taken moeilijk kunnen uitvoeren 17
3.4 Psychische problemen met werken 19
3.5 Lager werktempo 21
3.6 Verhoogd verzuim door ziekte of bezoek aan behandelaars 22
3.7 Problemen bij klantcontact 23

4 Communicatie 25
4.1 Vermelden van de arbeidsbeperking bij aanname 25
4.2 Gaandeweg het dienstverband 27
4.3 Melden van de arbeidsbeperking aan collega's 29
4.4 Verschillen in communicatie 30

5 Succesfactoren bij behouden werk 33
5.1 Rol van de jonggehandicapten 33
5.2 Rol van de werkgever 35
5.3 Voorzieningen/externe begeleiding 36
5.4 Tot slot 37

1 ONDERZOEKSAANPAK

Dit rapport doet verslag van een onderzoek naar belemmeringen voor werkzame jonggehandicapten met minimaal mbo-niveau bij het behouden van werk.

Het gaat in dit onderzoek om de belemmeringen bij het *behouden* van werk en daarmee dus over jonggehandicapten die reeds werk hebben. In een ander onderzoek heeft Regioplan de belemmeringen geïnventariseerd die hoogopgeleide jonggehandicapten (hbo/wo) tegenkomen bij het *vinden* van werk.[1]

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit jonggehandicapten met een mbo-, hbo- of wo-diploma.[2] Onder jonggehandicapten verstaan wij mensen die op jonge leeftijd een arbeidshandicap hebben gekregen. Het gaat hierbij in hoofdzaak om jonggehandicapten met een Wajong-uitkering, maar daarnaast ook om jonggehandicapten met een WWB-uitkering, een WAO-uitkering of zonder uitkering.

De arbeidshandicaps die zij hebben zijn divers. Het kan gaan om lichamelijke handicaps zoals bijvoorbeeld een spierziekte of een gewrichtsaandoening waardoor iemand in een rolstoel kan zitten of sterk verminderde kracht heeft in armen en handen. Het kan ook gaan om een psychiatrische handicap zoals schizofrenie. Tot slot gaat het om een scala aan ziektebeelden en handicaps zoals bijvoorbeeld whiplash, doofheid, reuma of stotteren.

In dit inleidende hoofdstuk beschrijven we eerst de doelstelling, de probleemstelling en de onderzoeksvragen. Daarna zullen we ingaan op de gehanteerde onderzoeksaanpak en tot slot gaan we kort in op de respondenten.

---

[1] Timmerman, J.P.H.K. & Mallee, L. (2005). *Re-integratie hoogopgeleide jonggehandicapten*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.

[2] Dit is slechts een beperkt deel van de totale groep jonggehandicapten. Wij schatten dat er eind 2005 ongeveer 4400-6200 Wajong'ers met een hbo-/wo-diploma en 7950-12.350 Wajong'ers met een mbo-diploma waren. Het exacte aantal Wajong'ers is op basis van bestaand onderzoek niet te bepalen. Deze schatting is gebaseerd op cijfers uit: Kruisbergen, E., Kok, L. & Broeke, L. ten (2000). *Ontwikkelingen in de Wajong*. Zoetermeer: IOO BV en Ipso Facto. Uit dit onderzoek blijkt dat van de Wajong'ers die buiten een inrichting verblijven vijf tot zes procent een hbo-/wo-diploma heeft en negen tot twaalf procent een mbo-diploma. We hebben bij deze schatting dezelfde berekeningswijze toegepast als in Timmerman, J.P.H.K. & Mallee, L. (2005). *Re-integratie hoogopgeleide jonggehandicapten*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek, p. 5-6.

1.1 Doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen

Het onderzoek had als doelstelling:
Het in kaart brengen van de succes- en faalfactoren bij het behouden van werk van jonggehandicapten met minimaal mbo-niveau.

Hieruit volgt de volgende centrale probleemstelling:
a) Wat zijn voor werkzame jonggehandicapten met minimaal mbo-niveau de succes- en faalfactoren bij het behouden van werk?
b) Wat zijn voor werkgevers die een jonggehandicapte met minimaal mbo-niveau in dienst hebben de succes- en faalfactoren bij het in dienst houden van deze jonggehandicapten?

We hebben deze probleemstelling vertaald in de onderstaande onderzoeksvragen:
Ad a) De jonggehandicapte
1. Welke belemmeringen komen jonggehandicapten tegen om goed te kunnen functioneren tijdens hun werk?
2. Zijn er oplossingen voor deze belemmeringen gevonden en zo ja, welke?
3. Wat zijn naar het oordeel van de jonggehandicapten de succes- en faalfactoren bij het behoud van de dienstbetrekking?

Ad B) De werkgever[3]
1. Welke belemmeringen komen werkgevers tegen bij het in dienst houden van een jonggehandicapte?
2. Zijn er oplossingen voor deze belemmeringen gevonden en zo ja, welke?
3. Wat zijn naar het oordeel van de werkgevers de succes- en faalfactoren bij het behoud van de dienstbetrekking?

1.2 Onderzoeksaanpak

Het onderzoek bestond uit de volgende onderdelen:
- dertien face-to-face-(diepte-)interviews met jonggehandicapten;
- negen face-to-face-(diepte-)interviews met werkgevers;
- één telefonisch interview met een werkgever.

De interviews met de jonggehandicapten hebben thuis, bij Regioplan of in een stationsrestauratie plaatsgevonden. De interviews met de werkgevers hebben bij de werkgever plaatsgevonden.

[3] In dit onderzoek hebben wij gesproken met (direct) leidinggevenden over de Wajong'ers. Omdat zij in de interviews het perspectief van de werkgever hebben verwoord, spreken wij in dit verslag over de werkgever.

1.3 Respondenten

Aanvankelijk maakte dit onderzoek deel uit van een evaluatie van een CNV-banenbeurs voor Wajong'ers, het CNV Event Very Able. Deze banenbeurs zou respondenten opleveren, maar vanwege een tegenvallend bezoekers-aantal was dit uiteindelijk nauwelijks het geval. Daarom hebben wij besloten zelf via diverse kanalen jonggehandicapten en werkgevers te werven. Uiteindelijk hebben wij dertien jonggehandicapten en tien werkgevers geïnterviewd.

We hebben de jonggehandicapte respondenten gevonden via het CNV Event Very Able (2), via het Loopbaan Advies Centrum van de Universiteit van Amsterdam (2), via Kliq (3), via ons eigen netwerk (1) en via Handicap & Studie Expertisecentrum (5).

Ons onderzoek is een verkennend kwalitatief onderzoek en geeft daarom geen representatief beeld van de totale groep jonggehandicapten met minimaal mbo-niveau. Van de dertien geïnterviewde jonggehandicapten hadden zeven jonggehandicapten een Wajong-uitkering, vier jongeren geen uitkering, één jongere een WWB-uitkering en één respondent een WAO-uitkering. De ziektebeelden en handicaps waren divers: onder andere gewrichtsaandoening, reuma, epilepsie, whiplash, multiple sclerose (MS), ziekte van Scheuermann (rug), spasticiteit, gevolgen van hersentumor, problemen met de hormoonhuishouding, schizofrenie, spierziekte en stotteren. Bij een deel van de jonggehandicapten is sprake van meer dan één ziekte of handicap. Van de geïnterviewde jonggehandicapten was er één studerend, één die die zijn studie gestaakt had, drie met een mbo-diploma, vijf met een hbo-diploma en drie met een wo-diploma.[4] Tien jonggehandicapten hadden op het moment van het interview betaald werk. Van deze tien werkten er negen in loondienst en één als zelfstandige. Drie jonggehandicapten hadden op het moment van het interview geen betaald werk, maar hebben wel tijdelijk werk gehad in de jaren ervoor. De leeftijd van de jonggehandicapten varieerde van 24 tot 39 jaar.

Het overgrote deel van de jonggehandicapten die wij hebben geïnterviewd, gaf geen toestemming voor een interview met zijn of haar werkgever. In twee gevallen hebben wij binnen één arbeidsrelatie zowel de jonggehandicapte als de werkgever kunnen interviewen.

We hebben de werkgevers geworven via jonggehandicapte respondenten (2), via ons eigen netwerk (2) en via een werkgeversbestand van UWV (6). Van UWV hebben wij een bestand kunnen gebruiken van werkgevers die een Wajong'er in dienst hebben. Wij hebben bedrijven uit dit bestand gebeld en

[4] Onder opleidingsniveau verstaan wij de hoogst afgeronde opleiding. Twee van de drie respondenten met een mbo-diploma studeerden vóór zij aan een mbo-opleiding begonnen aan een hbo- of wo-opleiding. Zij zijn overgestapt naar het mbo omdat zij er, mede door hun handicap, niet in slaagden om hun hbo- of wo-opleiding met succes af te ronden.

uiteindelijk met zes werkgevers hieruit een interview gehouden.
De werkgevers met wie in dit onderzoek is gesproken, zijn actief in verschillende soorten organisaties. Het gaat om twee zorginstellingen, één welzijnsinstelling en drie organisaties die zich bezighouden met re-integratie. Verder is gesproken met een adviesorganisatie, een kennis- en expertise-centrum, een cultureel centrum en een administratieve dienstverlener. De omvang van deze organisaties liep uiteen van drie tot honderddertig mede-werkers. De handicaps van de medewerkers over wie is gesproken, liepen uiteen van een psychiatrisch ziektebeeld, autisme, multipele sclerose, verlamming, whiplash en chronische ontstekingsreacties tot een progressieve spierziekte. Of, en zo ja welke uitkering de jonggehandicapte ontving was voor veel leidinggevenden onbekend. Van de tien jonggehandicapten over wie met de leidinggevende is gesproken, hebben er zes een vast contract. De overige jonggehandicapten hebben een tijdelijk contract. Vier van de jonggehandicap-ten werkt 32 uur of meer per week, twee werken 28 uur, één 26 uur, één 21 uur, één twaalf uur en één jonggehandicapte werkt acht uur per week.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de vraag in hoeverre jonggehandicapten hun functie kunnen vervullen. Hier wordt een beeld geschetst van de knel-punten die de jonggehandicapten tegenkomen in de uitoefening van hun functie. Het derde hoofdstuk gaat vervolgens in op de vraag hoe men met deze knelpunten omgaat in de praktijk: welke oplossingen er worden gevonden en hoe deze in de praktijk worden uitgevoerd. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de communicatie tussen werkgevers en werknemers. Centraal staat de vraag of men de beperkingen bespreekbaar maakt en of communicatie bijdraagt aan het oplossen van de knelpunten. In hoofdstuk 5 gaan we ten slotte in op de succesfactoren voor het kunnen uitoefenen en behouden van werk, die wij op grond van dit onderzoek hebben gevonden.

2 VERVULLING FUNCTIE

In dit hoofdstuk beschrijven we de consequenties van de handicap voor het functioneren van de jonggehandicapte werknemer. We hebben zowel aan de jonggehandicapten als aan de werkgevers gevraagd wat de praktische consequenties van de handicap van de jonggehandicapte zijn voor het verrichten van werk en of hij erin slaagt om de werkzaamheden goed uit te voeren.

Op basis van dertien interviews met jonggehandicapten en tien interviews met werkgevers delen wij de consequenties van de handicap op het werk in de volgende categorieën in:

1. geen volledige werkdag en/of werkweek kunnen maken;
2. beperkte mobiliteit;
3. specifieke taken moeilijk kunnen uitvoeren;
4. psychische problemen met werken;
5. lager werktempo;
6. verhoogd verzuim door ziekte of bezoek aan behandelaars;
7. problemen bij klantcontact.

2.1 Geen volledige werkdag of werkweek kunnen maken

Bijna alle jonggehandicapten op wie dit onderzoek betrekking heeft, kunnen niet fulltime werken. Eén werkgever heeft een jonggehandicapte in dienst die fulltime werkt. Het aantal uren dat door de jonggehandicapten per week wordt gewerkt, loopt uiteen van acht tot veertig uur. De meeste jonggehandicapten maken geen werkdag van acht uur, maar vier jongeren doen dit wel.

De oorzaken van de urenbeperking zijn verschillend. Vaak gaat het om een energiebeperking, pijn, stressgevoeligheid of langere reistijd door een rolstoel. Meestal gaat het om een combinatie van deze redenen.

Soms treden wijzigingen op in het aantal uren dat een jongehandicapte wil of kan werken of in het aantal uren dat een werkgever wil laten vervullen. Eén jongere heeft tijdelijk vijf uur meer gewerkt, maar heeft dit weer teruggedraaid omdat het te zwaar bleek te zijn. Een andere jonggehandicapte wil vijf uur per week extra gaan werken, omdat hij meer wil verdienen omdat zijn Wajong-uitkering is beëindigd. Eén jonggehandicapte wilde het aantal uren werk anders over de week verdelen, maar kreeg daarvoor geen toestemming. Een jonggehandicapte met een progressieve ziekte geeft aan dat hij waarschijnlijk in de toekomst minder uren zal moeten gaan werken als zijn gezondheid achteruitgaat. Het is voor hem echter niet aan te geven wanneer dit zal zijn.

2.2 Beperkte mobiliteit

Een belangrijke beperking van met name lichamelijk gehandicapten is een beperkte mobiliteit. Wij maken bij beperkte mobiliteit een onderscheid tussen:
a) binnen (kantoor-)gebouw;
b) reizen;
c) problemen met op tijd komen.

Ad a) Binnen (kantoor-)gebouw
Voor lichamelijk gehandicapten, zeker voor degenen die in een rolstoel zitten, kan het moeilijk zijn om een gebouw binnen te komen of om zich te verplaatsen binnen het gebouw. Sommige gebouwen zijn niet rolstoeltoegankelijk. Voorbeelden van deze ontoegankelijkheid zijn onder andere: deuren die niet automatisch opengaan, trappen of kleine trapjes en drempels. Eén werkgever vertelt dat het archief door groei van het klantenbestand zo vol staat, dat het niet meer toegankelijk is voor de jonggehandicapte in een rolstoel. Een andere werkgever vertelt dat de jonggehandicapte rolstoeler bij het verplaatsen door het gebouw regelmatig op bijvoorbeeld stoelen stuit die hij niet zelf op zij kan zetten om er langs te rollen. Dit heeft tot gevolg dat hij er langer over doet zich te verplaatsen door het gebouw. Eén werkgever geeft aan dat zijn jonggehandicapte werknemer niet op het werk naar het toilet kan, omdat daarvoor een tillift nodig is die er niet is. De werknemer kan hierdoor niet lang op zijn werk blijven omdat hij naar huis moet om naar het toilet te gaan.

Ad b) Reizen
Onder reizen verstaan we: reizen naar iemands standplaats, reizen tussen verschillende locaties van de werkgever en reizen naar locaties van klanten. Respondenten met een lichamelijke handicap geven vaak aan dat zij minder gemakkelijk reizen. Zeker mensen in een rolstoel kunnen meestal geen gebruikmaken van een gewone auto en kunnen niet flexibel reizen met het openbaar vervoer omdat zij door de NS moeten worden geholpen bij het in- en uitstappen. Het gevolg is dat deze jonggehandicapten moeilijker de locatie van het werk kunnen bereiken en/of tijdens het werk minder flexibel kunnen worden ingezet op andere locaties.

Als een rolstoeler voor zijn werk naar verschillende locaties moet reizen, wordt het extra moeilijk. Dit geldt met name als het gaat om locaties die normaal gesproken niet of nauwelijks door lichamelijk gehandicapten worden bezocht. In die gevallen is het van te voren vaak niet duidelijk of de betreffende locatie rolstoeltoegankelijk is en het is ook niet altijd mogelijk om dit op afstand binnen een acceptabele tijd te weten te komen. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om een bouwterrein waar geen contactpersoon aan is verbonden die inzicht heeft in wat een rolstoel wel en niet kan.

Een jonggehandicapte rolstoeler die veel reist, geeft aan dat hij in verhouding veel tijd kwijt is aan in- en uitstappen, naar de wc gaan, het naar de ingang

van het kantoor lopen en het openen van een deur die niet voorzien is van een automatische opener. Het instappen in de auto kost hem bijvoorbeeld ongeveer tien minuten. Eén werkgever vertelt dat zijn jonggehandicapte werknemer die in rolstoel en in een aangepaste auto rijdt, geen extra reistijd heeft.

Soms is het reizen ook een probleem voor mensen met een grote stress-gevoeligheid. Eén werkgever geeft aan dat reizen voor zijn werknemer heel vermoeiend is, omdat de werknemer heel gevoelig is voor een wisselende en drukke omgeving.

Ad c) Problemen met op tijd komen
Het is niet voor alle respondenten mogelijk om op een reguliere werktijd te beginnen met werken. Een respondent met een lichamelijke handicap geeft aan dat dit niet mogelijk is omdat de thuiszorg niet altijd in staat is op tijd te helpen bij onder andere het douchen. Een andere respondent geeft aan bij voorkeur vóór het werk oefeningen te doen, omdat hij zich daar gedurende de rest van de dag beter bij voelt.

2.3 Specifieke taken moeilijk kunnen uitvoeren

Indien iemand een lichamelijke handicap heeft waardoor hij bijvoorbeeld geen of weinig kracht in zijn armen of handen heeft of waardoor hij bijvoorbeeld niet kan staan of in een rolstoel zit, dan kan dit betekenen dat hij langer over bepaalde taken doet of deze niet kan uitvoeren. Het gaat dan om taken als kopiëren, het pakken van boeken die hoog staan, het plaatsen van mappen in de kast, het uit het (kelder-)archief halen van dossiers, het ordenen van papieren materiaal, of het werken met een flip-over bij een presentatie. Een werkgever van een jonggehandicapte met een rolstoel vertelt dat zijn werk-nemer niet met cliënten kan werken die mogelijk agressief worden omdat hij zich moeilijker kan bewegen.

Een lichamelijk gehandicapte jongere vertelt dat hij onverwacht een cassettebandje van zijn baas kreeg om uit te typen, terwijl hij vanwege zijn handicap niet in staat is dit binnen een acceptabele tijd te doen. Eén werkgever vertelt dat zijn werknemer moeite heeft met fysiek werk, maar dat dat ook niet relevant is voor zijn functie.

Het komt ook voor dat mensen niet continu achter een computer kunnen werken omdat dit leidt tot rugpijn, nekpijn of RSI-achtige klachten. Eén jonggehandicapte heeft ongeveer twee keer per jaar gedurende ongeveer een week zo veel last van zijn arm dat hij een week niet kan typen en werken met een muis. Eén werkgever vertelt dat zijn werknemer geen twee uur achter elkaar achter zijn computer kan werken.

Het komt voor dat mensen als gevolg van hun handicap problemen hebben met bijvoorbeeld schrijven, praten, horen of vergaderen in grote groepen. Een werknemer met eenzijdige doofheid die als tijdelijk werk grote groepen mensen moest rondleiden, werd na zijn eerste rondleiding door zijn werkgever vervangen door een collega, omdat de werkgever vond dat het niet ging. De werknemer zelf vond dat het prima ging.

Drie werkgevers noemen het onderhouden van sociale contacten als specifieke taak waarin hun jonggehandicapte werknemer beperkt is. Eén werkgever geeft aan dat zijn jonggehandicapte werknemer in verband met zijn autistische handicap slechts met veel moeite sociale contacten kan onderhouden. Het gaat hierbij zowel om contacten met collega's als om contacten met klanten. Een andere werkgever vertelt dat zijn werknemer een communicatieve psychosociale beperking heeft. Mede doordat de klanten van deze jonggehandicapte werknemer zelf jongeren met dezelfde handicap zijn en doordat de klantgroep niet heel snel wisselt, gaat het relatief goed. Een derde werkgever geeft aan dat zijn werknemer nauwelijks sociale contacten kan hebben, wat bijvoorbeeld betekent dat de jonggehandicapte wel kan bellen maar geen onverwachte telefoontjes kan beantwoorden.

2.4 Psychische problemen met werken

Met name bij sommige psychiatrische en neurologische handicaps kan een grote mate van stressgevoeligheid bestaan. Deze stressgevoeligheid kan echter ook voorkomen bij een aantal fysieke aandoeningen.
We verdelen de psychische problemen in de volgende vier categorieën:
a) niet te veel tegelijkertijd kunnen doen en een onvermogen tot structureren;
b) concentratieproblemen;
c) moeite met deadlines;
d) niet te veel mensen om je heen kunnen hebben.

Ad a) Niet te veel tegelijkertijd kunnen doen en onvermogen tot structureren
Eén jonggehandicapte vertelt dat het voor hem tijdens zijn werk in een groothandel onmogelijk is om alvast met de appels aan de slag te gaan als de peren nog niet zijn afgehandeld, of als nog onduidelijk is wie de peren zal gaan doen. Het is voor hem noodzakelijk een goed overzicht te hebben over de werkzaamheden en niet te veel tegelijkertijd te hoeven doen. Eén respondent geeft aan dat zijn belangrijkste handicap eruit bestaat dat hij heel moeilijk kan omgaan met wat hij zelf een taakverandering noemt. Momenteel raakt hij bijvoorbeeld ongeveer één keer per week totaal de kluts kwijt als zijn leidinggevende plotseling zelf aan de taak begint waarvan hij die ochtend nog te horen had gekregen dat hij die zelf zou moeten doen. Voor een deel is het probleem diezelfde dag niet meer oplosbaar, omdat deze jonggehandicapte als gevolg van de vele stress door het incident veel energie is verloren en zich daardoor bovendien de rest van de dag extra moeilijk kan concentreren.

Eén werkgever vertelt dat het voor de jonggehandicapte onmogelijk is met hoge werkdruk om te gaan, mede doordat de jonggehandicapte niet in staat is te relativeren.
Eén werkgever geeft aan dat zijn jonggehandicapte werknemer niet in staat is te plannen en te structureren en niet in staat is zelf de kwaliteit van zijn geleverde werk afdoende te beoordelen.

Ad b) Concentratieproblemen
Voor een deel van de respondenten hangt stressgevoeligheid sterk samen met het zich moeilijk kunnen concentreren. Dit kan verschillende vormen hebben. Het kan betekenen dat iemand niet lang achter elkaar dezelfde taak kan verrichten, maar het kan ook juist betekenen dat iemand niet te veel verschillende taken naast elkaar kan hebben.
Eén werkgever wijst erop dat wanneer zijn werknemer geen energie meer heeft, het probleem van beperkte energie en slechte concentratie zich versterkt, doordat de jonggehandicapte dan te veel energie verbruikt met stressen over het feit dat hij zijn werk niet afkrijgt. De jonggehandicapte verliest dan het overzicht en zijn werk komt niet af.
Een andere werkgever constateert dat zijn werknemer zich niet kan concentreren op één ding, maar hij twijfelt of dit door zijn handicap komt of door zijn persoonlijkheid en persoonlijke omstandigheden.
Eén werkgever geeft aan dat er bij zijn jonggehandicapte werknemer soms sprake is van een overmatige concentratie. Dat wil volgens de werkgever zeggen dat de jonggehandicapte soms te veel opgaat in zijn werk en zich erin verliest, wat voor zijn welzijn niet goed is.

Ad c) Moeite met deadlines
Weer een ander aspect van stressgevoeligheid is dat men gestrest raakt wanneer men moet werken met een deadline. Eén werkgever vertelt dat zijn werknemer zeer moeilijk met deadlines kan omgaan. Er breekt dan bij de jonggehandicapte een soort paniek uit. Een andere werkgever geeft aan dat zijn jonggehandicapte werknemer die een whiplash heeft, juist heel goed met deadlines kan omgaan en dat hij een taak juist bij de jonggehandicapte werknemer legt als hij er zeker van wil zijn dat deze taak op een bepaald moment af is.

Ad d) Niet te veel mensen om je heen kunnen hebben
Eén werkgever geeft aan dat het voor zijn werknemer als gevolg van een autistische stoornis onmogelijk is om veel interactie met collega's te hebben. Een tweede werkgever heeft een jonggehandicapte met een soortgelijk probleem. Hij wijst erop dat de jonggehandicapte vooral moeilijk tegen bedrijvigheid kan en tegen veel drukte en groepen mensen die veel geluid maken. Eén jonggehandicapte geeft aan dat het werken met grote groepen mensen slecht gaat omdat de kans op onverwachte taakveranderingen daarbij te groot is en hij daarvan in de stress raakt.

2.5 Lager werktempo

Een deel van de jonggehandicapten zegt dat zijn werktempo iets lager ligt dan dat van collega's of lager ligt bij specifieke taakonderdelen. Een jonggehandicapte met zowel verminderde spierkracht in de armen als verminderde concentratie geeft aan dat hij langer doet over het invullen van formulieren. Een andere jonggehandicapte geeft aan dat zaken als naar de wc gaan of het ophalen van de post meer tijd kosten. Een jonggehandicapte die moeite heeft met spreken, vertelt dat hij langer doet over het houden van een presentatie en iemand met een psychiatrische handicap wijst erop dat hij langer doet over het inpassen van een verandering in het werk. Een werkgever vertelt dat als zijn jonggehandicapte werknemer een keer even 'op' is, hij in tegenstelling tot gezonde collega's niet even een tandje bij kan zetten omdat zijn ziekte dan opspeelt. Dit resulteert er soms in dat zijn werk niet af komt. Eén werkgever geeft aan dat zijn jonggehandicapte werknemer in het begin een lager werktempo had, maar dat dit nu op een normaal niveau ligt.

Eén jonggehandicapte vertelt hoe hij zijn lagere werktempo bij het maken van facturen probeerde te verhelpen door sneller te gaan werken. Hij maakte door zijn verhoogde tempo echter te veel fouten bij de facturering, waardoor de controleur bijna alle formulieren aan hem moest terugsturen voor correctie.

In welke mate de arbeidsgehandicapten qua productiviteit afwijken van hun collega's is moeilijk te kwantificeren. Het komt voor dat iemand precies weet aan te geven over welke taken hij langer doet, maar eigenlijk niet in staat is dit te kwantificeren. Jonggehandicapten en werkgevers hebben vaak slecht inzicht in de vraag óf en zo ja hoeveel tijd de jonggehandicapte precies extra kwijt is.

Eén jonggehandicapte geeft aan dat hij iets langer doet over bepaalde taken dan gezonde collega's maar dat de kwaliteit van zijn werk hoger is. Een andere jonggehandicapte geeft aan dat hij sneller werkt dan collega's omdat hij sinds het ontstaan van zijn handicap heeft geleerd zeer efficiënt met tijd om te gaan. Eén werkgever wijst erop dat zijn jonggehandicapte werknemer een hoger werktempo heeft dan collega's omdat de jonggehandicapte zeer goed in zijn vak is. Wel doet hij langer over enkele specifieke taken die moeilijk zijn in verband met de specifieke handicap. Ook twee andere werkgevers wijzen erop dat hun jonggehandicapte werknemer een hogere productie heeft dan collega's.

2.6 Verhoogd verzuim door ziekte of bezoek aan behandelaars

In de gesprekken zijn we ook ingegaan op de vraag of de jonggehandicapten vaker ziek zijn dan collega's zonder handicap. In een aantal gevallen blijkt er inderdaad sprake van een hoger verzuim. Drie jonggehandicapten gaven aan

dat zij per jaar ongeveer één tot twee weken extra ziek zijn. Eén respondent verwacht in de nabije toekomst veel vaker ziek te zijn als zijn werkgever volhardt in zijn standpunt om geen aanpassing van de urenverdeling over de week toe te staan. Hij geeft als reden voor de noodzaak van een andere urenverdeling dat hij als gevolg van nieuwe medicijnen een andere energieverdeling heeft dan eerst. Eén werkgever heeft een jonggehandicapte werknemer die zich ongeveer twee weken per jaar extra ziek meldt. Een tweede werkgever geeft aan dat zijn jonggehandicapte werknemer iets vaker ziek is, maar kwantificeert dit niet.

Eén respondent zegt zich minder vaak ziek te melden dan gezonde collega's. De redenen die hij hiervoor aandraagt zijn dat hij zich nooit ziek meldt voor klachten die samenhangen met zijn handicap en dat hij minder vaak dan collega's een zware griep krijgt doordat hij zeer bewust met zijn lichaam en gezondheid omgaat.

Wat betreft de consultatie van behandelaars geldt dat tien jonggehandicapten aangeven regelmatig consulten te hebben bij hun behandelaars. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om fysiotherapie of psychotherapie. De frequentie van de consulten psychotherapie en fysiotherapie varieert van eens per vier weken tot twee keer per week. Vijf van deze jonggehandicapten consulteren daarnaast ook een of meerdere medische specialisten, variërend van één keer tot zes keer per jaar.

2.7 Problemen bij klantcontact

Op basis van eerder onderzoek wisten wij dat het soms voorkomt dat werkgevers twijfelen aan de representativiteit van gehandicapte werknemers.[1] Daarom hebben wij in het kader van het huidige onderzoek aan jonggehandicapten en werkgevers gevraagd of er problemen zijn met klantcontact.

Eén werkgever wijst erop dat het moeilijk is te bepalen of de niet nader te noemen handicap op een negatieve manier invloed heeft op het klantcontact. De werkgever vermoedt wel dat een deel van de klanten moeite heeft met de handicap, maar dat de klanten dit niet uitspreken. Een andere werkgever geeft aan dat zijn jonggehandicapte werknemer door zijn fysieke handicap geen ferme hand aan een klant kan geven, maar dat dit niet echt een probleem is.

Twee werkgevers geven aan dat zij van de jonggehandicapte een professionele houding richting de klant verwachten, wat wil zeggen dat de jonggehandicapte de handicap niet aan de klant meldt. Eén van de twee werkgevers is op dit punt zeer tevreden over zijn werknemer, maar de andere geeft aan dat zijn werknemer te snel met zijn ziekte naar voren komt. Het gaat

[1] Timmerman, J.P.H.K. & Mallee, L. (2005). *Re-integratie hoogopgeleide jonggehandicapten*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.

hier om iemand die in zijn werk soms met gehandicapten werkt met dezelfde handicap als hijzelf. De werkgever vindt het alleen gerechtvaardigd als de werknemer over zijn eigen ziekte begint als hij er door een klant op wordt aangevallen dat hij niets van de problematiek van de klant begrijpt omdat de jonggehandicapte zelf gezond zou zijn.

Een derde werkgever in de hulpverleningssector heeft een jonggehandicapte werknemer met een zichtbare handicap in dienst. Hij vertelt dat de handicap een positieve invloed heeft op patiënten met wie de jonggehandicapte werkt. Volgens de werkgever geeft het patiënten die worstelen met de gevolgen van een ziekte en de aanpassing van hun leven daarop, een positieve stimulans als zij zien hoe de jonggehandicapte werknemer met zijn ziekte omgaat. Een respondent in een rolstoel vertelt dat zijn handicap een positief effect heeft op het klantcontact. Hij werkt achter een balie en ziet er, zoals hij zegt, fris en krachtig uit. Soms moet hij voor het halen van koffie voor een klant achter de balie vandaan komen en als hij dan onverwacht in een rolstoel blijkt te zitten, reageren klanten vaak zeer enthousiast met: “zo kan het dus ook!”

Eén jonggehandicapte rolstoeler wijst erop dat zijn handicap geen invloed heeft op het klantcontact omdat hij bij dat contact altijd achter een bureau zit waardoor de klant niet kan zien dat hij in een rolstoel zit.

In dit hoofdstuk hebben wij de consequenties van de handicap voor het functioneren van de jonggehandicapte werknemer beschreven aan de hand van zeven categorieën arbeidsbeperkingen. In het volgende hoofdstuk zullen wij aan de hand van dezelfde categorieën de oplossingen beschrijven die door de respondenten bij de verschillende arbeidsbeperkingen zijn toegepast.

3 TOEGEPASTE OPLOSSINGEN

In dit hoofdstuk beschrijven we de door de geïnterviewde jonggehandicapten en werkgevers toegepaste oplossingen voor de praktische consequenties van de handicap voor het verrichten van werk. Dit doen we op basis van de consequenties zoals we die in het vorige hoofdstuk hebben beschreven.

Wij delen de oplossingen in op basis van dertien interviews met jonggehandicapten en tien interviews met werkgevers, aan de hand van de belemmeringen zoals genoemd in het vorige hoofdstuk:
1. geen volledige werkdag en/of werkweek kunnen maken;
2. beperkte mobiliteit;
3. specifieke taken moeilijk kunnen uitvoeren;
4. psychische problemen met werken;
5. lager werktempo;
6. verhoogd verzuim door ziekte of bezoek aan behandelaars;
7. problemen bij klantcontact.

3.1 Geen volledige werkdag of werkweek kunnen maken

De toegepaste oplossingen voor urenbeperkingen delen wij als volgt in:
a. parttime werk;
b. taken bij collega neerleggen;
c. ligpauze en extra, korte pauzes.

Ad a) Parttime werk
De belangrijkste oplossing voor de urenbeperkingen is voor wat betreft de jonggehandicapte een goed inzicht in wat hij aankan en voor wat betreft de werkgever de mogelijkheid en bereidheid in te stemmen met een bepaald aantal uren per week en de verdeling daarvan over de week. Het betekent in de praktijk dat er sprake is van een grote variëteit aan aantal uren en aan urenverdelingen.

Meestal worden er geen werkdagen van acht uur gemaakt. Twee jonggehandicapten concentreren het aantal uren juist op zo min mogelijk dagen, waardoor het wel om werkdagen van acht uur gaat. De ene heeft hiervoor als reden dat hij altijd moe thuiskomt na het werk en er daarom de voorkeur aan geeft het werk op enkele dagen te concentreren. De andere overnacht in een *bed & breakfast* vlakbij het werk om een reistijd van meer dan een uur (en daarmee energie) te besparen tussen de werkdagen. Bij kortere werkdagen zou hij meer dagen van huis zijn en extra reistijd en hoge logeerkosten hebben. De overige dagen is hij vrij en slaapt hij thuis.

In de meeste gevallen sluiten het aantal uren en de urenverdeling over de week goed aan bij de beperkingen en mogelijkheden van de jonggehandicapten. Het aantal uren dat iemand per week werkt, is daarbij niet alleen afhankelijk van de handicap, maar vanzelfsprekend ook van keuzes. Eén jonggehandicapte vertelt dat hij er in periodes waarin het slechter gaat met zijn gezondheid voor kiest om tijdelijk niet of nauwelijks met vrienden of familie af te spreken om alle energie voor het werk te reserveren. Een andere jonggehandicapte geeft aan dat hij van zijn vorige baan heeft geleerd dat hij niet meer 24 uur per week wil werken, omdat hij dan 's avonds geen energie meer heeft om iets te doen. Hij werkte toch 24 uur omdat de werkgever dat bij aanvang als ondergrens had aangegeven. Bij zijn nieuwe baan werkt hij twintig uur per week. Eén jonggehandicapte vertelt dat hij soms tijdelijk via het uitzendbureau meer werkt dan hij aankan om even meer te verdienen, ook al leidt dat tot extra pijn.

Wijzigingen in het aantal uren tijdens een dienstverband leiden soms tot problemen. In één geval was sprake van een urenverdeling die sinds een verandering in de medicatie van de jonggehandicapte volgens hemzelf absoluut niet meer aansloot bij zijn energieverdeling. De werkgever was niet bereid om de aanpassing van de urenverdeling te accepteren en er is sindsdien sprake van een hoog ziekteverzuim en een arbeidsconflict.
Twee werkgevers geven aan dat zij een werknemer in dienst hebben die een progressieve ziekte heeft, waardoor de arbeidsbeperking in de toekomst zal toenemen. Eén van de twee heeft voor zichzelf een ondergrens voor het aantal uren van de betreffende functie bepaald, maar geeft ook aan dat deze grens voorlopig nog niet is bereikt. De andere werkgever vertelt dat het aantal uren dat de jonggehandicapte werkt bij aanvang van het dienstverband 22 uur was en inmiddels in verband met achteruitgang twee keer is verlaagd, eerst naar zeventien en later naar dertien uur per week.

Ad b) Taken bij collega leggen
Eén werkgever geeft aan dat hij enkele taken uit de functie van de jonggehandicapte vanaf het begin bij een collega heeft neergelegd om de functie geschikt te maken voor parttime werk.
Een jonggehandicapte vertelde dat zijn werkgever een tweede parttimer heeft aangenomen omdat zijn eigen dienstverband niet kon worden uitgebreid toen dat nodig was in verband met het groeien van de organisatie. Een bijkomend voordeel van het aannemen van een tweede parttimer bleek te zijn dat de taken die de jonggehandicapte vanwege zijn handicap niet kon verrichten, nu toch konden worden uitgevoerd.

Ad c) Ligpauze en extra, korte pauzes
Bij het houden van extra pauzes kan het gaan om extra, korte pauzes van enkele minuten, maar ook om een ligpauze van een half uur of een uur. Eén van de jongeren die tijdens het werk een ligpauze nodig heeft, kan tijdens het liggen wel doorwerken en zorgt ervoor dat hij zijn werk zo plant dat hij taken mee kan nemen die hij liggend kan doen. Twee jonggehandicapten hebben op

hun werkplek een afgesloten rustruimte nodig waar zij kunnen liggen. In één van de twee gevallen moet dit een donkere ruimte zijn.

Een deel van de jonggehandicapten geeft aan dat zij extra, meestal korte pauzes houden. Als ze deze niet nemen krijgen zij eerder of meer last van bijvoorbeeld stress, paniek, vermoeidheid, pijn of een slechte concentratie. Sommigen geven aan dat zij niet zozeer even niets doen maar afwisseling van taken toepassen. Zij kunnen er bijvoorbeeld slecht tegen steeds achter de computer te moeten werken.

Het is moeilijk om te bepalen of jonggehandicapten die aangeven extra, korte pauzes te houden dit meer doen dan 'gezonde' collega's. Een verschil met hun collega's is wel dat de jonggehandicapten aangeven dat deze pauzes noodzakelijk zijn om te voorkomen dat zij (te veel) last krijgen van hun handicap. Daar komt bij dat zij vaak het gevoel hebben dat zij deze pauzes eigenlijk niet mogen houden en soms leidt dit ertoe dat zij in de overige tijd harder proberen te werken om de verloren tijd te compenseren.

Eén van de werkgevers geeft aan dat hij vindt dat zijn jonggehandicapte meer pauzes zou moeten houden en meer over werkstress zou moeten nadenken. De werkgever heeft hem voorgesteld om elke dag in betaalde tijd vijf of tien minuten buiten te gaan wandelen, maar de jonggehandicapte werknemer doet dat niet. Een andere werkgever let er speciaal op of zijn werknemer wel genoeg pauzes houdt en zorgt er soms voor dat zijn collega meegaat om pauze te houden als hij het idee heeft dat de werknemer uit zichzelf niet genoeg pauze neemt.

3.2 Beperkte mobiliteit

De toegepaste oplossingen voor een beperkte mobiliteit delen wij als volgt in:
a. inschakelen UWV en re-integratiebedrijf voor aanpassingen gebouw;
b. aangepaste auto en parkeerafspraken;
c. aanpassing werktijden;
d. thuiswerken.

Ad a) Inschakelen UWV en re-integratiebedrijf voor aanpassingen gebouw
Met name in het geval van een lichamelijke handicap worden soms aanpassingen aan het gebouw verricht. Het gaat dan bijvoorbeeld om het aanleggen van een lift, het aanpassen van drempels en trapjes of het maken van een elektrische deuropener bij de (gehandicapten-)ingang.

Eén jonggehandicapte in een rolstoel vertelt dat hij bij zijn eerste werkgever slechte ervaringen had doordat hij fulltime was gaan werken in een gebouw waar aanpassingen onmogelijk bleken. Naar aanleiding hiervan heeft hij onder begeleiding van een re-integratiebedrijf bepaald hoeveel uren hij zou kunnen

werken en is er bij aanvang van zijn huidige werk een arbeidsdeskundige van UWV op het werk langsgegaan. Deze arbeidsdeskundige heeft ter plekke een lijstje gemaakt van de benodigde aanpassingen. Vervolgens heeft het re-integratiebedrijf het lijstje beoordeeld, daarna de jonggehandicapte zelf en tot slot is alles op papier gezet om zeker te zijn van vergoeding door UWV. Het ging onder andere om het aanpassen van drempels en een elektrische deuropener bij een gehandicapteningang. De jonggehandicapte gaf aan dat, indien hij alleen met de werkgever het rondje door het gebouw had moeten maken, hij herhaaldelijk zou hebben gezegd dat een aanpassing niet nodig zou zijn terwijl deze door de arbeidsdeskundige wel nodig werd bevonden. De reden hiervoor is dat hij op dat moment voor zichzelf niet wilde toegeven dat hij problemen heeft met bijvoorbeeld drempels. Daarnaast is het een soort schroom omdat hij het de werkgever niet te moeilijk wilde maken.

Eén jongere moest bij een andere werkgever gaan werken omdat het gebouw niet kon worden aangepast in verband met een monumentenstatus. Een werkgever van een andere jonggehandicapte werknemer vertelt dat de jonggehandicapte niet in het kantoorpand van zijn eigen team kan zitten omdat dat niet rolstoeltoegankelijk is en dat hij daarom in een ander gebouw zit. Als het daadwerkelijk realiseren van de aanpassing nog even op zich laat wachten, wordt soms de aanvang van het werk uitgesteld en soms worden taken waarvoor de aanpassing nodig is door een collega overgenomen totdat de aanpassing is gerealiseerd. Eén werkgever wijst erop dat zijn bedrijf er bij de aanschaf van het bedrijfspand al op heeft gelet dat het rolstoeltoegankelijk moest zijn omdat zij vaker rolstoelers in dienst hebben gehad en zullen hebben, waardoor problemen met rolstoelers nu niet meer voorkomen.

Ad b) Aangepaste auto en parkeerafspraken
Een groot deel van de lichamelijk gehandicapte jongeren die wij hebben geïnterviewd heeft een aangepaste auto via UWV en een (kleiner) deel reist met de trein en wordt door de NS geholpen bij het in- en uitstappen. Bij een aangepaste auto gaat het bijvoorbeeld om een rolstoellift, een airco om te hoge temperaturen te voorkomen of een kachel voor het automatisch ontdooien van bevroren ruiten. Eén werkgever vertelt dat zijn jonggehandicapte werknemer met een busje voor gehandicaptenvervoer naar het werk wordt gebracht.

Het reizen met een aangepaste auto naar een vaste locatie gaat over het algemeen goed. Zo is het voor een vaste locatie vaak mogelijk afspraken te maken over een vaste parkeerplaats dicht bij de ingang. Ook worden er afspraken gemaakt met de eventuele portier zodat de auto ook wordt toegelaten tot het parkeerterrein. Moeilijker wordt het als iemand naar meerdere locaties moet reizen. Eén keer werd besloten dat het beter is dat de betreffende werknemer in de rolstoel niet meer zal worden ingepland voor activiteiten op locatie. Een jonggehandicapte die behalve op zijn vaste locatie regelmatig op een tweede locatie moet zijn, vertelt dat het mogelijk bleek om ook op die tweede locatie afspraken te maken over een parkeerplek vlakbij de

ingang. Eén werkgever vertelt dat als zijn jonggehandicapte werknemer naar een klant moet met een niet-toegankelijk gebouw er altijd praktische oplossingen worden gevonden. Er wordt dan bijvoorbeeld afgesproken in de kantine of zelfs op het thuisadres van de klant.

Ad c) Aanpassing werktijden
Eén jonggehandicapte die niet om acht uur in de auto kan stappen omdat de thuiszorg daarvoor niet op tijd kan komen, heeft aan zijn werkgever gevraagd of hij om 10.00 uur mag beginnen en tot 19.00 uur mag doorwerken om tijdverlies in de file te voorkomen. Zijn werkgever vindt dit goed.

Ad d) thuiswerken
Eén werkgever geeft aan dat zijn jonggehandicapte werknemer om reistijd en energie te besparen één dagdeel per week thuis werkt.

3.3 Specifieke taken moeilijk kunnen uitvoeren

De toegepaste oplossingen voor het moeilijk kunnen uitvoeren van specifieke taken delen wij als volgt in:
a. overnemen door collega's;
b. taken anders uitvoeren;
c. taken afwisselen;
d. training;
e. aanpassing functieprofiel aan handicap.

Ad a) Overnemen door collega's
Wanneer iemand een fysieke handicap heeft waardoor hij bijvoorbeeld weinig kracht heeft in zijn armen of handen of waardoor hij bijvoorbeeld in een rolstoel zit en niet kan staan, kan het noodzakelijk zijn dat iemand anders hem bij deze fysieke taken ondersteunt.
Hiervan zijn veel voorbeelden. Een jonggehandicapte die geen trappen kan lopen, vertelt dat collega's vroeger mappen voor hem naar boven brachten als dat nodig was omdat ze wisten dat de gehandicapte dit niet kan. In een later stadium heeft UWV de aanleg van een lift gefinancierd. Een andere jonggehandicapte vertelt dat er in het bedrijf een manusje van alles werkt die door iedereen kan worden ingeschakeld en dus ook door hem. In een ander geval heeft de jonggehandicapte een vaste collega toegewezen gekregen om enkele keren per dag voor hem naar het archief te gaan om dingen te halen of brengen. Een jonggehandicapte die steeds bij een ander bedrijf wordt gedetacheerd, vertelt dat hij altijd afspreekt dat de secretaresse kan worden ingeschakeld voor hand- en spandiensten. Om te voorkomen dat de secretaresse dit op een gegeven moment niet meer wil doen, biedt hij vaak aan dat hij altijd bereid is een uurtje de telefoon aan te nemen als de secretaresse het te druk heeft. En dit doet hij soms ook daadwerkelijk. Een werkgever van een jonggehandicapte die twee keer per jaar een week lang

zijn arm niet kan gebruiken voor computerwerk, hanteert als oplossing dat hij in die weken regelt dat een collega het werk typt. De jonggehandicapte hoeft in dat geval alleen formulieren aan te kruisen die vervolgens door de collega worden ingetypt.

Ad b) Taken anders uitvoeren
Jonggehandicapten die problemen hebben met specifieke handelingen zoals spreken of schrijven, kunnen dit soms (gedeeltelijk) oplossen door de taak anders uit te voeren. Een jonggehandicapte die problemen heeft met spreken lost dit bijvoorbeeld op door meer te e-mailen in plaats van te telefoneren. Een andere jonggehandicapte vertelt dat hij als gevolg van een handicap aan een arm een moeilijk leesbaar handschrift heeft. De werkgever heeft aangegeven dat hij het handschrift van de jonggehandicapte niet geschikt vindt voor het invullen van formulieren. De werkgever stelt voor dat de formulieren worden gescand en de antwoorden vervolgens voortaan getypt.

Ad c) Taken afwisselen
Soms kan iemand een taak wel uitvoeren, maar niet continu. Eén werkgever vertelt dat zijn werknemer met een handicap aan zijn arm zijn taken achter de computer consequent afwisselt met ander werk zonder in totaal minder achter de computer te werken dan zijn collega's. Daarnaast heeft de werkgever de aan het bedrijf verbonden ergonoom de opdracht gegeven de werkplek van de jonggehandicapte extra goed in de gaten te houden. Een andere werkgever vertelt dat zijn werknemer een in hoogte verstelbaar bureau heeft besteld voor de afwisseling van houding. UWV is langsgekomen voor een werkplek-onderzoek en het bureau is besteld.

Ad d) Training
Eén werkgever vertelt dat zijn jonggehandicapte werknemer een op zijn handicap toegespitste training mag volgen om minder last te hebben van de handicap, maar wacht hiermee totdat de werknemer er zelf mee komt.

e) Aanpassing functieprofiel aan handicap
Twee werkgevers hebben voor of aan het begin van het dienstverband een functieprofiel gecreëerd dat aansluit bij de handicap van de jonggehandicapte. Zij geven expliciet aan dat zij een inhoudelijke taakaanpassing hebben toegepast. Eén werkgever heeft een functie ingevuld na verschillende gesprekken met de jonggehandicapte over zijn mogelijkheden en beperkingen. Een andere werkgever heeft in het kader van een detacheringsproject voor jonggehandicapten met een autistische handicap een aantal functie-eisen aangepast, namelijk goede communicatieve vaardigheden, goed kunnen organiseren en stressbestendigheid. Voor een nadere toelichting op dit project zie paragraaf 3.4 onder c.

3.4 Psychische problemen met werken

De oplossingen voor verhoogde stressgevoeligheid, onvermogen tot structureren, concentratieproblemen en moeite met deadlines of 'met veel mensen om je heen', delen wij als volgt in:

a. beperkte begeleiding;
b. intensieve begeleiding;
c. aanpassing functieprofiel aan handicap;
d. training;
e. gewenning.

Ad a) Beperkte begeleiding of training
Bij een verhoogde stressgevoeligheid en bij psychische problemen met werk wordt soms extra aandacht of begeleiding ingezet. Soms gaat het om beperkte begeleiding en soms om intensieve begeleiding (zie b).

Een voorbeeld van beperkte begeleiding is te vinden bij een werkgever die tijdens het dienstverband heeft ontdekt dat hij erop moet letten dat hij de jonggehandicapte gedoseerd opdrachten geeft met een duidelijke prioritering. Ook heeft hij geleerd dat hij de opdrachten bij voorkeur schriftelijk moet geven omdat de jonggehandicapte ze anders vergeet. Eén werkgever met een werknemer met een concentratieprobleem checkt regelmatig of de jonggehandicapte alle werkzaamheden heeft gedaan. Een ander voorbeeld is dat twee collega's zijn gevraagd om hun jonggehandicapte collega in de gaten te houden om het op tijd te signaleren als het slecht met hem gaat.

Ad b) Intensieve begeleiding
In twee gevallen van intensieve begeleiding wordt deze georganiseerd door de werkgever zelf. Het gaat hierbij om werkgevers van organisaties die tot doel hebben jonggehandicapten met een specifieke handicap te ondersteunen. De ene organisatie is een detacheringsorganisatie die zich specifiek richt op de detachering van mensen met een autistische handicap. De andere organisatie richt zich specifiek op ondersteuning richting scholing en werk van mensen met een psychiatrische handicap en heeft daarnaast zelf enkele jonggehandicapten met een psychiatrische handicap in dienst. In één van deze twee gevallen is er ook sprake van een externe jobcoach die langskomt op het werk. In beide gevallen gaat het om een mate van begeleiding die door een willekeurige werkgever niet snel in gang kan worden gezet.

Het eerste voorbeeld van intensieve begeleiding is een werkgever die in het kader van een detacheringsproject bij een grote overheidsorganisatie in één kamer drie autistische jonggehandicapten heeft samengebracht met één niet-gehandicapte manager. Naast de manager komt er ook gedurende twee uur per week een jobcoach van een re-integratiebedrijf voor de drie jonggehandicapten. De werkgever probeert een zo veilig mogelijke situatie voor de jonggehandicapten te creëren. De jonggehandicapten hebben collega's die

dezelfde problematiek kennen, ze worden niet gestoord door andere collega's en ze hebben een manager op hun kamer die speciale aandacht voor ze heeft. De manager heeft extra taken gekregen, namelijk het beheersen van stress, het coördineren van de planning en het checken hoe de jonggehandicapten 'in hun vel zitten'. Hij geeft bijvoorbeeld structuur door altijd twee taken te geven, één om uit te voeren en één om uit te voeren als de eerste vastloopt. Behalve dat hij aangeeft wat de jonggehandicapte moet doen, geeft de begeleider ook steeds een beoordeling van het werk dat de jonggehandicapte heeft gedaan. Als laatste moet de manager volgens de werkgever de jonggehandicapten leren contact met hun manager op te nemen als ze vastzitten in hun werk.
Met deze begeleiding kunnen de jonggehandicapten zich goed concentreren, worden ze niet te zenuwachtig van deadlines en kunnen ze omgaan met veranderingen in het werk. Zonder een begeleider die het werk plant en structuur aanbrengt acht de werkgever het niet mogelijk dat deze jonggehandicapten werken.

Een tweede voorbeeld van intensieve begeleiding betreft een organisatie die zich specifiek richt op mensen met een psychiatrische handicap die bovendien enkele jonggehandicapten met een psychiatrische handicap in dienst heeft. Het instrument begeleiding omvat ondersteuning bij planning, sturing op communicatieve vlak en een tactvolle benadering.
Ondersteuning bij de planning bestaat eruit 's ochtends twee duidelijke taken te geven, de volgorde van uitvoering aan te geven en dit alles op papier te zetten.
Sturing op het communicatieve vlak betekent dat de werkgever de jonggehandicapte leert omgaan met specifieke situaties. Dit gebeurt zo veel mogelijk spelenderwijs door het organiseren van een maandelijkse actualiteitenworkshop en door altijd samen te lunchen en tafel te dekken. Maar soms moet gewoon heel concreet worden gezegd: "als dit nog een keer gebeurt, moet je dit en dat doen". De werkgever leert de jonggehandicapte om niet stokstijf op zijn plek te blijven zitten, maar bijvoorbeeld als iemand snottert even te checken of degene zit te huilen of verkouden is. Hij leert de jonggehandicapte te vragen of er nog werk is als deze geen werk meer heeft en ook om juist op zijn strepen te staan als collega's te veel van hem vragen en dan duidelijk aan te geven wanneer hij wel tijd heeft.
Tot slot moet de begeleiding met veel tact worden gegeven. Deadlines en taakveranderingen vereisen bijvoorbeeld veel tact. Als de werkgever tussendoor met een extra opdracht komt, vraagt hij voorzichtig of de jongere zijn huidige taak even los zou kunnen laten en of hij de extra opdracht die middag zou kunnen uitvoeren.

Ad c) Aanpassing functie-inhoud aan handicap
Behalve van intensieve begeleiding is er in de beide bovengenoemde gevallen sprake van een functie die is aangepast aan de mogelijkheden van de jonggehandicapte. Voor de autistische jongeren zijn de reguliere functie-eisen voor testanalist losgelaten. Normaliter behoren onder andere goede

communicatieve vaardigheden, een organisatorisch vermogen en stressbestendigheid tot de functie-eisen. Omdat deze jongeren onder begeleiding worden gedetacheerd, is het mogelijk deze eisen los te laten. De werkgever concludeert dat het project goed verloopt en dat de jongeren hun aangepaste functie goed vervullen.

Ad d) training
Eén werkgever heeft zijn medewerker een training aangeboden ten behoeve van het combineren van werk en privé. De werknemer heeft de training gevolgd maar de werkgever is teleurgesteld over het resultaat omdat hij van de trainingsorganisatie en van de werknemer meer informatie had willen krijgen over wat was besproken dan hij van beiden kreeg.

Ad e) Gewenning
Enkele jonggehandicapten en werkgevers geven aan dat zij verwachten dat de arbeidshandicap in de toekomst mogelijk iets zal afnemen doordat de jonggehandicapte en de werkgever dan door ervaring beter getraind of meer ervaren zullen zijn in het werken met de handicap. Het gaat in deze gevallen om een psychiatrische, een neurologische en een autistische handicap. Eén jonggehandicapte geeft bijvoorbeeld aan dat hij inmiddels minder last heeft van stressgevoeligheid doordat hij na meerdere jaren ervaring bij dezelfde werkgever genoeg ervaring heeft opgedaan om te weten hoeveel tijd een bepaalde taak kost.
Vaak wordt door de respondenten gezegd dat het belangrijk is dat de jonggehandicapte bij dezelfde werkgever blijft omdat er bij verandering van werkgever toch veel dingen opnieuw moeten worden geleerd of dat zelfvertrouwen en een vertrouwensband met de organisatie opnieuw moeten worden opgebouwd. Eén werkgever wijst erop dat bijvoorbeeld het failliet gaan van de werkgever of de wens van de werknemer om elders te gaan werken, een probleem kan zijn. Deze werkgever, die intensieve begeleiding geeft, geeft aan dat indien zijn werknemer op een gegeven moment elders zou willen werken, hij de werknemer zal proberen te sturen om een ‘mensvriendelijke’ organisatie te zoeken.

3.5 Lager werktempo

De ‘oplossing’ voor een lager werktempo kan eruit bestaan het lagere werktempo te accepteren. Eén werkgever vertelt dat zijn werknemer duidelijk langer doet over enkele specifieke taakonderdelen. De werkgever vindt dit echter geen probleem omdat het eindresultaat van het werk van de jonggehandicapte zeer goed is.

Een lager werktempo is vaak gekoppeld aan een of meer specifieke taken. Dit betekent dat oplossingen voor een lager werktempo gedeeltelijk bestaan uit de in paragraaf 3.3 genoemde oplossingen voor het moeilijk kunnen uitvoeren

van specifieke taken. Een jonggehandicapte die bijvoorbeeld wel trappen kan lopen maar er lang over doet, heeft collega's die even een map voor hem naar boven brengen. Een jonggehandicapte rolstoeler die langer doet over het reizen naar wisselende locaties, werkt voortaan vooral op één locatie.

Het komt voor dat een jonggehandicapte een ondergemiddeld werktempo heeft bij de uitvoering van een bepaalde taak en een bovengemiddeld tempo bij een andere taak. Soms wordt er dan een oplossing voor het lagere tempo gezocht zoals ondersteuning door een collega en soms wordt het lagere tempo geaccepteerd.

3.6 Verhoogd verzuim door ziekte of bezoek aan behandelaars

De toegepaste oplossingen voor verhoogd ziekteverzuim zijn:
a) vakantiedagen opnemen of doorwerken;
b) strenger verzuimbeleid.

Ad a) Vakantiedagen opnemen of doorwerken
Eén jonggehandicapte geeft aan ongeveer vijf tot tien dagen per jaar aan vrije dagen op te nemen als hij ziek is in plaats van zich ziek te melden. Hij doet dit omdat hij vindt dat hij aan zijn werkgever eigen inzet moet tonen. Een andere jonggehandicapte geeft aan dat hij bij ziekte toch naar zijn werk gaat.

Ad b) Strenger verzuimbeleid
Eén werkgever geeft aan dat het ziekteverzuim van zijn jonggehandicapte werknemer is afgenomen sinds een nieuw verzuimbeleid. Hij heeft dit uitgevoerd aan de hand van verplichte standaard UWV-formulieren.

De toegepaste oplossingen voor de consultatie van behandelaars zijn:
a) consulten in vrije tijd;
b) consulten registreren als ziekteverzuim.

Ad a) Consulten in vrije tijd
Alle jonggehandicapten geven aan dat zij hun behandelaars consulteren in hun vrije tijd.

Ad b) Consulten registreren als ziekteverzuim
Twee werkgevers geven aan dat hun jonggehandicapte werknemer binnen werktijd een behandelaar consulteert. In één geval worden de zes behandelingen van vier uur die met het herstellen erbij zes hele dagen kosten als ziekteverzuim geregistreerd. De werkgever vertelt dat hij het verzuim geen probleem vindt omdat het inplanbaar is en de jonggehandicapte tijdens die dagen wel wat dingen kan lezen en bovendien tot de collega's met de hoogste productiviteit behoort. Bij de andere werkgever gaat het om artsenbezoek van zes keer per jaar en één keer per twee weken fysiotherapie. Het gaat hier om

een jonggehandicapte die veertig uur werkt en de consulten vinden plaats binnen werktijd. Omdat de jonggehandicapte door de consulten minder tijd voor zijn werk heeft, heeft hij een iets lichter klantenbestand gekregen dan zijn collega's.

3.7 Problemen bij klantcontact

De toegepaste oplossingen voor problemen bij klantcontact zijn:
a) klantcontact bij collega neerleggen;
b) afspraken over klantcontact;

Ad a) Klantcontact bij collega neerleggen
Eén jonggehandicapte vertelt dat zijn werkgever zijn taak om rondleidingen te geven aan grote groepen bij een collega heeft neergelegd in verband met de eenzijdige doofheid van de werknemer. Hierdoor kon de werkgever voorkomen dat de klant geïrriteerd zou raken als hij aan de verkeerde kant van de jonggehandicapte zou staan, waardoor zijn vragen mogelijk niet zouden worden beantwoord en waardoor onnodige irritatie zou kunnen ontstaan. De jonggehandicapte zelf had een andere oplossing bedacht. Hij stelde voor om aan het begin van iedere rondleiding zijn toehoorders te informeren over aan welke kant zij moeten gaan staan als ze een vraag stellen en ze te vragen om de vraag opnieuw te stellen als een keer zou blijken dat ze geen antwoord kregen.
Twee werkgevers die een gehandicapte werknemer met een communicatiehandicap in dienst hebben, hebben contact met klanten van het begin af aan buiten het takenpakket van de jonggehandicapte gehouden.

Ad b) Afspraken over klantcontact
Eén werkgever in de hulpverleningssector heeft met zijn jonggehandicapte werknemer die een onzichtbare handicap heeft, overleg gevoerd om over te brengen dat hij professionaliteit verwacht en dat hij daaronder verstaat dat de werknemer tegen een klant niet begint over zijn handicap.

In dit hoofdstuk hebben wij de oplossingen voor zeven categorieën arbeidsbeperkingen beschreven die door de respondenten zijn toegepast. In het volgende hoofdstuk zullen wij ingaan op de rol die communicatie tussen de jonggehandicapte werknemer en de werkgever hierbij speelt.

4 COMMUNICATIE

Het voorgaande hoofdstuk heeft een beeld gegeven van de manier waarop jongeren en werkgevers de uiteenlopende knelpunten in de praktijk oplossen. Om tot een oplossing te kunnen komen, is een goede communicatie tussen werkgever en werknemer zeer belangrijk. Daarom staat in dit hoofdstuk de communicatie tussen werkgever en de jonggehandicapte werknemer centraal. De vraag is of communicatie een punt van aandacht is en of deze communicatie bijdraagt aan een oplossing van eventuele knelpunten.
In paragraaf 4.1 gaan we in op de vraag of jongere en werkgever bij aanname over de beperkingen spreken. Paragraaf 4.2 gaat over de communicatie over de beperkingen die na aanname gedurende het dienstverband nog plaatsvindt tussen jongere en werkgever. Paragraaf 4.3 gaat in op de communicatie tussen jonggehandicapte en zijn collega's over de beperkingen. In paragraaf 4.4 bespreken we de mogelijke oorzaken van verschillen in communicatie.

4.1 Melden van de arbeidsbeperking bij aanname

De keuze voor het al dan niet melden van een handicap in een aannamegesprek is uiteraard niet voor alle jonggehandicapten zelf te maken. Met name de jongeren met een niet-zichtbare handicap kunnen een afweging maken of zij een werkgever waarvoor zij gaan werken, inzicht geven in hun beperkingen.

Niet vermelden van de arbeidsbeperking
In dit onderzoek komt het niet vermelden van de handicap nauwelijks voor. Van de dertien jonggehandicapte respondenten heeft één respondent er bewust voor gekozen zijn handicap, onder andere problemen met de ogen, niet te melden aan het uitzendbureau en aan de werkgever. Ook heeft deze respondent tegenover de collega's niet gemeld met welke beperkingen hij te maken heeft. De reden hiervoor is zijn angst dat het dienstverband niet naar een vast contract wordt omgezet. Van de overige twaalf jonggehandicapte respondenten is het in ieder geval bij de werkgevers bekend dat er sprake is van een beperking.

Het niet melden van de beperking heeft voor deze jongere een behoorlijke invloed op zijn functioneren en daarmee mogelijk ook op het kunnen behouden van de functie. Er zou namelijk een aantal praktische aanpassingen van de werkplek mogelijk zijn die zijn welzijn aanzienlijk zouden verbeteren. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om een ander (mobiel) beeldscherm met afwijkende instellingen (groter lettertype en meer contrast) en een ruimte zonder airco. Dit is door de jongere nauwelijks aangekaart. Wel heeft zij om een ander beeldscherm gevraagd. Toen er echter iemand van de interne arbodienst langskwam, werd het gesprek hierover midden op de afdeling gevoerd, wat de respondent erg vervelend vond.

Uit de gesprekken met de werkgevers over de jonggehandicapten blijkt dat één werkgever niet weet welke handicap de jonggehandicapte heeft (alhoewel hij vermoedt dat er sprake is van een psychische of psychiatrische problematiek). In het aannamegesprek en gedurende het dienstverband is hierover niet gesproken. De werkgever heeft hiernaar niet gevraagd, omdat hij dit als impertinent beschouwt. Daarnaast wil hij de werknemer zo onbevoor-oordeeld mogelijk benaderen en om deze reden wil hij ook niet naar de achtergrond van de handicap vragen. Ook de jonggehandicapte zelf heeft hierop geen toelichting gegeven. Hierdoor zijn er geen afspraken gemaakt over de belasting van de jongere. Wel heeft de werkgever gemerkt dat de jonggehandicapte moeite heeft met prioritering en met het onthouden van opdrachten. Dit heeft de werkgever opgelost door opdrachten duidelijk en bij voorkeur schriftelijk te geven. Dit zijn zaken waar ze gaandeweg het eerste jaar achter zijn gekomen en volgens de werkgever werkt de gekozen oplossing prima. De jonggehandicapte functioneert goed, hij krijgt het werk af, is gemotiveerd en loyaal en heeft zich het afgelopen jaar niet ziek gemeld.

Wel vermelden van de arbeidsbeperking
De overige jongehandicapte respondenten hebben aan hun werkgever of leidinggevende hun beperking wel gemeld in het aannamegesprek. Eén respondent die een eigen bedrijfje heeft, maakt in haar c.v. specifiek melding hiervan. Ook bij de interimbureaus waar zij in de kaartenbak zit, is bekend welke handicap zij heeft. Met deze bureaus heeft zij gesproken over de manier waarop haar handicap met potentiële opdrachtgevers moet worden besproken. Zelf bespreekt zij drie zaken met de klant; haar (aangepaste) werktijden, het gebruik van een eigen stoel en haar beperkte fysieke belasting (zij kan bijvoorbeeld geen ordners tillen).

Geen van de jonggehandicapten geeft aan dat de werkgever negatief op de arbeidsbeperking heeft gereageerd. Over het algemeen kijkt de werkgever naar de mogelijkheden in plaats van de beperkingen en wordt besproken welke aanpassingen er nodig zijn om iemand optimaal te kunnen laten functioneren.

Wat wordt er besproken?
Bij aanname wordt er op de eerste plaats gesproken over de functie-inhoud: wat is er mogelijk om de jonggehandicapte met zijn beperkingen goed te laten functioneren? Daarnaast wordt er gesproken over praktische aanpassingen. Een voorbeeld hiervan is een jongere met een spierziekte, waarmee de werkgever bij aanname afspraken heeft gemaakt over een aantal praktische aanpassingen aan de werkplek en in de toegankelijkheid van het gebouw. Daarnaast is afgesproken dat de jonggehandicapte bepaalde verplichtingen buiten de deur door een collega laat uitvoeren, omdat het niet altijd goed is in te schatten hoe toegankelijk deze plaatsen zijn voor de werknemer.

Ook het aantal uren dat men per week kan werken, is een onderwerp van gesprek bij de aanname. In de meeste gevallen komt men in onderling overleg tot een urenindeling die voor beide partijen goed werkt.

4.2 Gaandeweg het dienstverband

Zoals blijkt uit de vorige paragraaf is het bijna altijd bekend welke beperkingen een werknemer heeft en wordt gezamenlijk een oplossing voor eventuele knelpunten gezocht. Uiteraard kan het gebeuren dat een jonggehandicapte er tijdens een dienstverband achterkomt dat er andere of nieuwe knelpunten spelen. De vraag is nu hoe men hiermee omgaat.

Wat wordt er besproken?
Over het algemeen wordt aangegeven dat problemen waar men gedurende het dienstverband tegenaan loopt in een functioneringsgesprek worden besproken. Daarnaast wordt door drie werkgevers en één jonggehandicapte aangegeven dat zij vaker met een leidinggevende overleggen. Op deze manier wordt door de leidinggevende geprobeerd wat meer de vinger aan de pols te houden. Zo geeft één leidinggevende aan dat naast het jaarlijkse functioneringsgesprek elke twee maanden een voortgangsgesprek plaatsvindt. Deze frequentie is hoger dan bij andere collega's. Daarnaast probeert de leidinggevende tussendoor beter in de gaten te houden hoe het gaat. Zodra zij de indruk heeft dat de jonggehandicapte ergens mee zit, spreekt zij hem meteen aan. Als er dan iets speelt, kunnen zij hiervoor samen een oplossing zoeken. Bij de twee andere werkgevers betreft het meer korte informele gesprekjes over hoe het gaat.

Over het algemeen zijn de problemen waar de jonggehandicapte in de loop van de tijd tegenaan loopt praktisch van aard. Het meest genoemd wordt het aantal uren dat men werkt. Bij een aantal respondenten heeft de werkgever wel eens gevraagd of zij meer uren wilden maken. Over het algemeen accepteert een werkgever het als een werknemer dit niet kan.

Een wijziging van het aantal uren lukt echter niet altijd. Een respondent die tien uur in de week werkt, heeft aangegeven minder dagen te willen werken (twee dagen van vijf uur in plaats van vier dagen 2,5 uur) omdat dit beter is voor zijn gemoedstoestand. De jongehandicapte heeft dit verzoek zowel mondeling als schriftelijk kenbaar gemaakt en heeft toegelicht dat dit verzoek in relatie staat met zijn ziekte. De werkgever is hiermee echter niet akkoord gegaan, omdat dit voor collega's in dezelfde functie ook niet is toegestaan. Een andere respondent geeft aan wel minder te willen werken, omdat ze zich dan in haar vrije tijd wat beter zou voelen. Dit heeft zij besproken met haar werkgever, maar die is hiermee niet akkoord gegaan omdat de receptie/telefoon dan onbemand zou zijn.

Ook kan het voorkomen dat de werkgever problemen heeft met het functioneren van een jonggehandicapte. Een duidelijke communicatie hierover is voor beide partijen van belang. In het onderstaande kader geven we hiervan een voorbeeld.

Casus
Eén jonggehandicapte vertelt dat hij tijdens zijn stage niet goed genoeg heeft gepresteerd en dat hij hierdoor niet het volledige aantal studiepunten heeft gekregen. Uiteraard vindt hij dit jammer, maar hij is zeer tevreden over het feit dat hij wel een goed inzicht heeft gekregen in wat hij wel en niet kan.

Wat is er gebeurd?
In dit geval is er van het begin tot het einde van de stage zeer open gecommuniceerd over de arbeidshandicap. Om te beginnen is er gekozen voor een werkgever (en stagebegeleider) waarvan de opleiding vermoedde dat deze bereidwillig was. Vervolgens zijn er voor aanvang van de stage afspraken gemaakt over aanpassingen van de stage-vacature en deze zijn zwart-op-wit gesteld. Afgesproken zijn onder andere een aanpassing van het aantal uren per week (halvering aantal uren per week, verdubbeling stageduur), de beschikbaarheid van een afgesloten donkere rustruimte waar hij een half uur per dag liggend kan rusten en het vrijmaken van extra tijd voor begeleiding. Halverwege de stage geeft de leidinggevende aan dat hij nog niet voldoende vertrouwen heeft in het functioneren van de stagiair om hem elke klant toe te kunnen vertrouwen. De leidinggevende vertelt hem dat zijn analyses niet goed zijn en het werktempo te laag is. De leidinggevende stelt voor om de stagiair twee nieuwe klanten te geven met wie de stagiair het hele traject van begin tot eind kan doorlopen op grond waarvan een sterkte/zwakte-analyse wordt gemaakt. Uiteindelijk meldt de leidinggevende dat de stagiair de stage niet met succes zal afronden. De jonggehandicapte is ondanks dit zeer tevreden met de sterkte-/zwakte-analyse die ze hebben gemaakt, omdat hij naar eigen zeggen nu een zeer duidelijk inzicht heeft in wat hij wel en niet kan.

Wat wordt er niet besproken?
Hoewel vrijwel alle jonggehandicapten met de werkgever over hun beperking spreken, zijn hiermee niet alle obstakels uit de weg genomen. Zo werd eerder al aangegeven dat veel respondenten tussentijds behoefte hebben aan een kleine pauze. Deze pauzes neemt men door bijvoorbeeld mee te gaan met de pauzerende collega's of door even een glas water te gaan halen. Over het algemeen is men niet geneigd aan te geven dat men deze pauze neemt in verband met het eigen welzijn en deze pauze dus ook echt nodig heeft. In vergelijking met de collega's zonder beperking zit hier een belangrijk verschil, omdat de jonggehandicapten zo'n pauze in hun beleving echt nodig hebben,

maar hier niet altijd voor uit durven komen. Een gevolg van dit gebrek aan openheid is dat een aantal van deze respondenten vervolgens probeert de geringere productiviteit ten gevolge van deze pauzes te compenseren. Men probeert sneller of geconcentreerder te werken.

4.3 Melden van de arbeidsbeperking aan collega's

Bij de meerderheid van de respondenten zijn de collega's op de hoogte van de beperkingen en heeft men hiermee geen vervelende ervaringen. In de meeste gevallen brengt de jonggehandicapte zelf de collega's op de hoogte.

De jonggehandicapten zelf geven aan de beperking te bespreken als bijvoorbeeld iets op het werk hiertoe aanleiding geeft. Dit wordt door collega's gewaardeerd, omdat zij er dan rekening mee kunnen houden. Zo geeft één respondent aan dat hij zijn handicap bespreekbaar maakt, omdat er vanuit collegialiteit ook wat meer mogelijk is. Een andere respondent, die werkzaam is in de kinderopvang, geeft ook aan dat houding zeer belangrijk is in de omgang met collega's. Zij stelt dat als je zelf probeert oplossingen aan te dragen voor een probleem, dit ook beter overkomt naar de werkgever en je collega's. Zij heeft bijvoorbeeld niet altijd de energie om buiten te spelen met de kinderen. Omdat zij naar haar collega's toe open is over haar beperking, merkt ze dat men er ook rekening mee houdt. Zo stellen andere groepleidsters wel eens voor dat zij niet mee naar buiten gaat en in plaats daarvan wat 'binnentaken' oppakt.

Het melden van een beperking is voor sommige jonggehandicapten echter wel moeilijk. Eén respondent die dagelijks een uur moet liggen, neemt haar werk of lunch mee zodat haar rusttijd niet 'nutteloos' wordt besteed. Over deze rusttijd heeft ze haar directe collega's geïnformeerd. Wel heeft zij aan hen gevraagd dit niet door te vertellen aan andere collega's uit angst dat men haar lui vindt. Dit is des te opvallender omdat haar (directe) collega's die op de hoogte zijn van de situatie hiervoor alle begrip tonen en haar er zelfs op wijzen dat ze nog even moet gaan liggen. Een leidinggevende van een jonggehandicapte met een spierziekte merkt ook dat het niet altijd makkelijk is om over de beperkingen te praten, omdat sommige zaken erg gevoelig liggen. Het is dan niet zozeer de weerstand van de jonggehandicapte om zaken bespreekbaar te maken, maar meer het feit dat sommige zaken gewoon privé zijn.

Rol van de leidinggevende
Niet in alle gevallen is de jonggehandicapte degene die de collega's informeert. In één situatie heeft de werkgever vooraf informatie verstrekt aan de toekomstige collega's. Bij deze werkgever gingen drie autisten aan de slag en zijn de collega's vooraf geïnformeerd over de te verwachten problematiek. In de overige situaties wordt het, voor zover bekend, niet specifiek vermeld wanneer een nieuwe collega een arbeidsbeperking heeft. Een andere

werkgever heeft vooraf aan de collega's gemeld dat de nieuwe medewerker fysiek gehandicapt is en dat dit niet van invloed is op diens functioneren.

Over het algemeen laat de werkgever de keuze aan de jonggehandicapte om wel of niet over de handicap te spreken met collega's. De leidinggevende gaat wel een rol spelen in deze communicatie zodra de beperking van de werknemer hiertoe aanleiding geeft. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de jonggehandicapte in een rolstoel voor wie het archief niet (meer) toegankelijk is. Hier heeft de leidinggevende een collega gevraagd deze werknemer te helpen. Ditzelfde wordt gedaan voor een jonggehandicapte respondent die ten gevolge van een whiplash soms haar armen niet kan gebruiken. Als haar armen 'op slot' zitten, benadert de leidinggevende een collega om de jonggehandicapte te ondersteunen bij de werkzaamheden. Een derde voorbeeld is de werkgever van een jonggehandicapte met een psychiatrisch ziektebeeld. Hier heeft de leidinggevende de collega op de hoogte gesteld van de valkuilen en beperkingen van de jonggehandicapte (zonder in te gaan op het ziektebeeld), zodat deze collega ook een oogje in het zeil kan houden.

Eén werkgever vindt het belangrijk dat de collega's van de jonggehandicapte ook bij de leidinggevende terechtkunnen als het gaat om de beperkingen van de medewerker. In deze situatie is het voor collega's niet duidelijk wat zij werkinhoudelijk van de jonggehandicapte kunnen verwachten. In geval van twijfel wordt dit met de leidinggevende besproken. Deze aanpak is deels ook gekozen omdat de jonggehandicapte zelf hierover moeilijk benaderbaar is.

4.4 Verschillen in communicatie

Tot slot van dit hoofdstuk gaan we in op de vraag welke factoren een rol spelen in een succesvolle communicatie tussen werkgever en werknemer. Nagegaan wordt of de aard van de handicap, het type organisatie waarin men werkt en het karakter van de jonggehandicapte zelf een rol spelen in de communicatie.

Aard van de beperking
Een eerste factor die een rol kan spelen in de communicatie is de aard van de handicap van een persoon. Uit de gesprekken met de jonggehandicapten blijkt de meerderheid van hen een beperking te hebben die niet of moeilijk te verbergen is voor een werkgever. Zoals eerder al is aangegeven heeft dan ook bijna iedere jonggehandicapte zijn beperking vermeld, ook als deze niet direct zichtbaar is voor een werkgever.

De aard van de handicap is dus niet bepalend voor het vermelden van een beperking. De aard van de handicap is wel bepalend voor wat men met een werkgever bespreekt. De jongehandicapten die rolstoelgebonden zijn, lijken iets concreter te kunnen aangeven welke beperkingen er spelen en hoe deze

kunnen worden opgelost. Als aan deze randvoorwaarden is voldaan, kunnen deze jonggehandicapten hun werk zonder beperking uitvoeren.
Voor de jonggehandicapten die bijvoorbeeld een energetische beperking kennen, lijkt de communicatie moeilijker omdat de beperking minder inzichtelijk of eenduidig is. Een voorbeeld wordt gegeven van een jonggehandicapte met een spierziekte die aangeeft dat collega's soms te veel van haar (oplossend vermogen) verwachten. Zij verwacht eigenlijk dat haar collega's hier meer rekening mee houden, hoewel zij hierover niet openlijk heeft gesproken. Ook de werkgever zelf geeft aan dat de jonggehandicapte in zijn beleving te snel roept iets niet te kunnen, terwijl dit niet altijd reëel is. Een ander voorbeeld wordt gegeven door een respondent die in een tweemans-bedrijfje werkt. Eerder werkte zij bij een SW-bedrijf waar zij intensief werd begeleid. Nu komt de begeleiding neer op haar baas die dit echter moeilijk vindt. Bij kritiek raakt ze snel van streek, wat goed functioneren nog moeilijker maakt. Als haar baas aangeeft dat ze zich iets beter moet concentreren, is het effect averechts. Een probleem dat hier speelt is dat het niet zichtbaar of duidelijk is welke invloed de beperkingen hebben op het functioneren. Daarnaast is het onduidelijk welke beperkingen losstaan van de handicap.

In een aantal gevallen is de aard van de beperking bepalend voor de communicatieve vermogens van de jonggehandicapte en daarmee van invloed op de communicatie tussen werkgever en werknemer. In deze situatie is extra aandacht voor deze communicatie, bijvoorbeeld in de vorm van begeleiding, noodzakelijk.

De organisatie
Een tweede factor die een rol kan spelen in de communicatie is het type organisatie of de organisatiecultuur waarin de jonggehandicapte werkt. In dit onderzoek is gesproken met dertien jonggehandicapten en tien werkgevers. De meerderheid van de werkgevers is zeer welwillend. Zij bieden de betreffende jonggehandicapte echt een kans om bij hen te werken. Verder zijn de werkgevers oplossingsgericht ten aanzien van de beperkingen als gevolg van de handicap van de werknemers. Dit zien wij als een belangrijke succesfactor aan de kant van de werkgever.

Verder werkt de meerderheid van de werkgevers die bij dit onderzoek betrokken zijn op non-profitbasis. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan ziekenhuizen, zorginstellingen, stichtingen en belangenverenigingen. Voor zes werkgevers geldt dat zij op profitbasis werken. Of deze achtergrond een rol speelt in de communicatie is echter moeilijk te zeggen. Wel geeft een respondent aan dat het helpt dat hij werkzaam is in deze sector (zorg), omdat collega's bekend zijn met ziekte en handicaps en er derhalve redelijk makkelijk over praten. Bij één van de non-profitorganisaties valt op dat de werkgever, in overeenstemming met het doel van zijn organisatie, zeer welwillend is om op te komen voor de belangen van gehandicapten en om in positieve zin te spreken over de handicap van de werknemer. Behalve met de jonggehandicapte zelf zal de werkgever ook met een klant overleg voeren,

mocht deze klant moeite hebben met de handicap, om de klant ervan te proberen te overtuigen dat de jonggehandicapte het wel kan uitvoeren. In deze organisatiecultuur wordt een handicap minder snel als probleem gezien en wordt, indien men toch tegen een probleem aanloopt, daarover meer oplossingsgericht gedacht en gecommuniceerd.

De jonggehandicapte
Een derde aspect dat van invloed is op de communicatie is het karakter van de jonggehandicapte. De ene persoon spreekt makkelijker over zijn beperking dan de andere. Een respondent in een rolstoel geeft aan dat hij in contact met nieuwe collega's vaak zelf aangeeft waarom hij in een rolstoel zit. Een andere respondent met een niet-zichtbare handicap kiest er ook voor haar beperkingen met haar collega's openlijk te bespreken, omdat zij zich daar beter bij voelt. Aan de andere kant geeft een leidinggevende aan dat de jonggehandicapte in zijn team een onderscheid maakt tussen zaken die ze wel en niet met het team (en de leidinggevende) bespreekt. Praktische beperkingen die het gevolg zijn van haar handicap en die van invloed zijn op haar functioneren bespreekt zij met het team. Zaken die meer betrekking hebben op haar ziekte en haar privéleven bespreekt zij niet met het team (en de leidinggevende). Zo is zij recentelijk minder gaan werken vanwege haar handicap en heeft zij ervoor gekozen dit buiten het team om te regelen door direct met de directeur te praten.

In dit hoofdstuk hebben we gekeken naar de communicatie tussen werkgever en jonggehandicapte. Wij hebben geconstateerd dat goede communicatie een belangrijke voorwaarde is om de functie te kunnen aanpassen aan de mogelijkheden van de jonggehandicapte en om voorkomende problemen op te kunnen lossen. In het volgende hoofdstuk gaan we in op de succesfactoren bij het behouden van werk.

5 SUCCESFACTOREN BIJ BEHOUDEN WERK

Dit laatste hoofdstuk gaat in op de succesfactoren bij het behouden van werk. De succesfactoren zijn opgesteld op basis van dertien interviews met jonggehandicapten en tien interviews met werkgevers.

De hoofdzaak is dat de functie is afgestemd op de mogelijkheden van de jonggehandicapte. Niet alleen moeten de functie-inhoud, arbeidsomstandigheden en gebouw zo nodig zijn aangepast, ook moeten jongere, werkgever en collega's goed van elkaar weten wat ze van elkaar kunnen verwachten.

Wij delen de succesfactoren die van invloed zijn op een goede afstemming van de functie en de mogelijkheden van de jonggehandicapte in de volgende categorieën in:
1. rol van de jonggehandicapte;
2. rol van de werkgever;
3. voorzieningen/externe begeleiding.

5.1 Rol van de jonggehandicapte

Succesfactoren voor de rol van de jonggehandicapte verdelen wij onder in:
a) inzicht in eigen beperkingen en capaciteiten;
b) oplossingsgerichtheid;
c) communicatie met leidinggevende en collega's.

Ad a) Inzicht in eigen beperkingen en capaciteiten.
Uit de gesprekken is gebleken dat het belangrijk is dat de jonggehandicapte een goed beeld heeft van de eigen mogelijkheden en beperkingen om tot een duurzame arbeidsrelatie te komen. Het is bijvoorbeeld van belang dat een jonggehandicapte een reële inschatting maakt van het aantal uren dat hij kan werken en van de bij zijn beperkingen aansluitende urenverdeling over de werkweek. Een aantal jonggehandicapten geeft aan dat negatieve werkervaringen in het verleden te maken hadden met het werken van te veel uren. Ook inzicht in de voorzieningen die nodig zijn om goed te kunnen functioneren is belangrijk. Het werken in omstandigheden die niet gunstig zijn voor een rolstoelgebruiker blijken een obstakel voor het behoud van een baan.
Het probleem van onvoldoende inzicht in de eigen beperkingen en mogelijkheden speelt waarschijnlijk het sterkste voor jonggehandicapten die aan het begin van hun loopbaan staan, omdat het voor hen (nog) minder duidelijk is wat ze wel of niet kunnen. Hoewel het probleem van onvoldoende inzicht in de eigen mogelijkheden geldt voor alle mensen die tot de arbeidsmarkt toetreden, is het risico van een verkeerde inschatting bij jonggehandicapten groter. Zij lopen onder andere het risico op een (tijdelijke) verslechtering van hun gezondheid en op het afnemen van hun vertrouwen in de mogelijkheid om te

kunnen werken met hun handicap.
Een faalfactor is dat uit de gesprekken blijkt dat de jonggehandicapte vaak ook de werkgever tegemoet wil komen en daardoor bijvoorbeeld te veel uur werkt of onder niet-optimale omstandigheden werkt. Een andere faalfactor is dat een aantal jonggehandicapten uit een soort schuldgevoel richting de werkgever een manier probeert te vinden om zijn beperking te compenseren of verbergen. Voorbeelden zijn:
- harder proberen te werken;
- vrije dagen opnemen bij ziekte;
- niet openlijk, frequent korte pauzes nemen.

Om dergelijke problemen te verminderen, zou een vorm van externe begeleiding kunnen helpen. Op deze manier kan een jonggehandicapte worden geholpen bij het maken van afspraken met de werkgever over de totstandkoming van een passende functie onder de juiste arbeidsomstandigheden.

Ad b) Oplossingsgerichtheid
Voor de jonggehandicapte is het van belang niet alleen vanuit de beperkingen te redeneren, maar ook uit te dragen wat hij kan. Daarnaast geldt dat, indien hij wel tegen bijvoorbeeld een handicapgerelateerd probleem aanloopt, de werkgever een grote voorkeur heeft voor een oplossingsgerichte benadering door de jonggehandicapte, waarbij de jonggehandicapte behalve met de belangen van hemzelf ook rekening houdt met de belangen van de werkgever. Uit de interviews blijkt dat leidinggevenden graag op de hoogte worden gebracht als zich een probleem aandient, maar er daarbij wel een voorkeur voor hebben dat een jonggehandicapte niet te veel vanuit zijn ziekte redeneert en probeert actief mee te denken over mogelijke oplossingen voor de knelpunten. Een werkgever verwoordt dit als volgt: “Als een werknemer alleen maar een probleem meldt en niet nadenkt over de gevolgen, dan kan ik daar niets mee. Ik wil op z’n minst een idee hebben van de richting waarin de oplossing kan worden gezocht”. Ook jonggehandicapten zelf vinden dit een positieve manier van werken. Een jonggehandicapte werknemer vermeldt dit ook. Zij geeft aan dat wanneer ze ergens tegenaan loopt, ze dit probeert op te lossen door met een alternatief te komen waarin ook anderen zich kunnen vinden. Een risico is dat de jonggehandicapte geen oplossing kan bedenken of denkt dat de werkgever de oplossing niet zal accepteren en daarom het probleem laat voortbestaan, omdat hij bijvoorbeeld bang is dat anders zijn contract niet wordt verlengd.

Ad c) Communicatie met leidinggevende en collega’s
In staat zijn te communiceren over de arbeidsbeperkingen is voor een jonggehandicapte een belangrijke voorwaarde om te kunnen functioneren. Het bespreekbaar maken van de beperkingen richting leidinggevenden en collega’s zorgt ervoor dat wederzijdse verwachtingen duidelijk zijn, waardoor kan worden voorkomen dat de jonggehandicapte te veel van zichzelf vergt of dat de verwachtingen van de leidinggevende niet realistisch zijn. Hierbij hoeft een werkgever niet te worden geïnformeerd over een ziekte en de privé-

situatie. Wel dient een werkgever te weten welke beperkingen een (potentiële) werknemer heeft, omdat op deze manier aanpassingen het makkelijkst kunnen worden gerealiseerd. Dat wil zeggen dat er bij de aanname moet worden besproken of er bepaalde beperkingen voor de uitvoering van de functie zijn en hoe daarmee kan worden omgegaan. Daarnaast is het belangrijk om ook gaandeweg het dienstverband mogelijke knelpunten te bespreken als de situatie hierom vraagt, bijvoorbeeld bij achteruitgang van de gezondheid. Ditzelfde geldt voor openheid naar collega's. De jonggehandicapten die hun leidinggevende en collega's hebben geïnformeerd, zijn hierover zeer positief. Een faalfactor kan het verzwijgen van de beperking zijn. Alhoewel het verzwijgen van een (onzichtbare) handicap de kans op het vinden van werk kan vergroten, wordt dit verzwijgen een faalfactor als daarmee een situatie ontstaat waarin functie en handicap niet voldoende op elkaar zijn afgestemd. Hoewel het begrijpelijk is dat jonggehandicapten niet meteen hun minder sterke kanten willen laten zien, is het verzwijgen van de beperking voor het behoud van een functie niet verstandig. Door het bespreken van de voor de uitvoering van het werk relevante beperkingen, kunnen er zo nodig voorzieningen worden getroffen die het voor de jongere mogelijk maken het werk voor langere tijd te behouden. Daarnaast wordt het risico verminderd dat een jonggehandicapte te hoge eisen aan zichzelf stelt en in een situatie terechtkomt die niet vol te houden is.

5.2 Rol van de werkgever

Succesfactoren voor de rol van de werkgever verdelen wij onder in:
a) oplossingsgerichtheid;
b) communicatie met jonggehandicapte.

Ad a) Oplossingsgerichtheid
Uit het onderzoek is gebleken dat vrijwel geen van de jonggehandicapten in staat is een volledige werkweek te maken. Als werkgevers bereid zijn zich flexibeler op te stellen ten aanzien van bijvoorbeeld werktijden en de urenverdeling over de week, dan biedt dit voor jonggehandicapten meer mogelijkheden een baan te vinden en te behouden. Ook is het meestal wenselijk dat werkgevers zich ten aanzien van de inhoud van een functie flexibel opstellen. Zo kan het gebeuren dat een jonggehandicapte niet in staat is een specifieke taak uit te voeren. Uit dit onderzoek komen verschillende creatieve oplossingen voor dergelijke problemen naar voren. De voorwaarde is wel dat een werkgever bereid is mee te denken met de jonggehandicapte en gemotiveerd is om een oplossing te vinden.

Ad b) Communicatie met jonggehandicapte
Om tot een goede en duurzame arbeidsverhouding te komen, is het van belang dat een werkgever op de hoogte is van de relevante beperkingen van de werknemer. Ook wanneer een jonggehandicapte werknemer deze

beperkingen niet ter sprake brengt, lijkt het zinvol deze beperkingen wel bespreekbaar te maken omdat alleen dan afspraken en aanpassingen gemaakt kunnen worden over de werkomstandigheden waardoor het voor de jongere mogelijk wordt het werk voor langere tijd te behouden. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de aanpassing van een functie wat betreft het aantal uren of de inhoud. Uit de interviews is gebleken dat het bespreken van dergelijke zaken vaak ook resulteert in beter bij de beperking aansluitende arbeidsomstandigheden voor de jonggehandicapte. Om beperkingen ter sprake te brengen, is het belangrijk dat een werkgever voldoende ruimte en veiligheid weet te creëren waarin de jonggehandicapte een beperking naar voren kan brengen. Dit betekent dat de werkgever aan de jonggehandicapte de ruimte geeft om een beperking aan te dragen die bijvoorbeeld niet handig is voor de uitvoering van de functie zoals deze normaal binnen de organisatie wordt uitgevoerd.

5.3 Voorzieningen/externe begeleiding

Voor een deel van de jonggehandicapten met wie wij hebben gesproken, geldt dat zij kunnen functioneren onder bepaalde voorwaarden. Zo is het bijvoorbeeld voor iemand in een rolstoel belangrijk dat er in het bedrijfspand niet te veel drempels liggen, dat hij dicht bij de deur kan parkeren, dat zijn werkplek is aangepast en dat hij een geschikt transportmiddel (auto) heeft. Zodra aan dergelijke randvoorwaarden wordt voldaan, is de gehandicapte prima in staat te functioneren. Bemiddeling door een derde partij zoals UWV, die bepaalt welke aanpassingen nodig zijn, kan voorkomen dat een jonggehandicapte instemt met onvoldoende aanpassingen.
In het onderzoek is ook gesproken met een schizofrene en een autistische jonggehandicapte werknemer. In beide situaties betreft het een ziekte die grote invloed heeft op de sociale vaardigheden van de persoon en daarmee op het kunnen uitoefenen van een functie (op MBO+ niveau). Toch blijkt het ook in deze situatie mogelijk een duurzaam dienstverband te realiseren. Voorwaarde is hier wel dat er een intensieve begeleiding wordt gegeven aan de jongeren in de uitoefening van hun functie.
Wellicht ligt hier een rol voor UWV om dergelijke begeleidingsprojecten voor jonggehandicapten met een specifieke ziekte te begeleiden. Een voorwaarde voor het slagen van een dergelijk project is dat de begeleiding van de jonggehandicapte gestructureerd is en gedurende langere tijd door eenzelfde persoon wordt uitgevoerd. Uit de interviews is een voorbeeld naar voren gekomen waar de begeleiding door de leidinggevende tekortschoot, omdat er in korte tijd meerdere wisselingen van leidinggevenden waren geweest. Voor een jonggehandicapte werknemer met bijvoorbeeld een psychiatrische handicap is dit niet de juiste werkomgeving. In het onderzoek is een oplossing naar voren gekomen in de vorm van een detacheringsproject van waaruit jonggehandicapten met een specifieke handicap onder begeleiding worden gedetacheerd bij werkgevers.

5.4 Tot slot

In dit hoofdstuk hebben we de succesfactoren bij het behouden van werk besproken. Het belangrijkste is dat de functie goed is afgestemd op de mogelijkheden van de jonggehandicapte. Wanneer dit niet gebeurt, ontstaat het risico dat de jongere de functie op termijn niet kan behouden. Bovenstaande succesfactoren kunnen als handvatten voor deze afstemming worden gebruikt.