



## Sleutelende professional

Wat kan er toch veel gebeuren in een jaar tijd... Via de branchevereniging van woningbouwcorporaties Flow kreeg ik een loopbaantraject aangeboden. Dat doen ze om je de kans te geven te werken aan je duurzame inzetbaarheid op de arbeidsmarkt. Mooi, want niemand is zeker van z'n baan in deze tijd vol veranderingen.

Ik las de brochure en koos voor een aanbod waarin het accent lag op leren netwerken. Het is volgens WorkForce Holland van groot belang dat je een groot en breed netwerk hebt. Als je dan zonder werk komt, heb je een grotere kans om in een andere branche werk te vinden.

WorkForce Holland geeft je een netwerkkaart en een loopbaancoach en je kunt aan de slag. Ik ging eerst twee keer naar Gea, m'n loopbaancoach. Zij vertelde dat ze de meest wezenlijke vragen uit sprookjes zo van toepassing vindt op loopbaanvraagstukken: *'Wie ben je? Waar kom je vandaan? en Waar wil je heen?'* Ja, lekker als ik dat wist, zat ik niet bij haar. Maar deze vragen waren wel blijvertjes, het wekte de nieuwsgierigheid naar mezelf, ook al stond ik met mijn mond vol (onbewuste) tanden.

Gelukkig had Gea nog veel meer minder ingewikkelde vragen en zocht ze samen met mij naar mensen met wie ik een netwerkgesprek zou kunnen voeren. Die mensen zitten in de gesloten database van WFH en zeggen altijd ja tegen een uitnodiging voor een gesprek. Supermooie formule.

Zo kwam ik er al doende in een paar maanden tijd achter welke vervolgstap ik zou willen zetten in mijn loopbaan. Ik heb samen met Gea het pad daar naartoe uitgezet. Wat is er nodig om daar te komen? In mijn geval een studie voor budgetcoach. Ik wil namelijk op weg naar werk waar ik weer meer direct contact met mensen kan hebben zodat ik hen kan adviseren of ondersteunen op financieel gebied.

Toen ik in het voorlaatste gesprek m'n ongeduld liet blijken, kwam Gea verrassend uit de hoek. 'Je kunt het gras niet harder laten groeien door er aan te trekken', zei ze, maar je kunt intussen natuurlijk wel jobcraften. Ik vroeg haar meteen: 'Is dat weer Effectuwat-principe van WorkForce Holland?' Die gebruiken veel Engelse begrippen en ik merkte dat Gea niet zo van de Engelse woorden is. Toen ik haar er eens naar vroeg zei ze met pretoogjes: 'Ik ben nogal 'down to earth' en m'n Engelse uitspraak is niet fantastisch. Ze voegde meteen aan toe dat ze het wel hele goede principes vindt, enig nadeel is dat ze niet 1-op-1 zijn te vertalen.



## ZWARTE KOFFIE STERKE VERHALENMAIL



Van werkverhalen leerkansen maken!

Gea vertelt je altijd wel heel beeldend wat zo'n begrip inhoudt daardoor onthoud ik het wel. Dat was nu ook weer zo. 'Jobcraften, is gewoon sleutelen aan je baan en tegelijkertijd de organisatie waarin je werkt een APK geven. Dusss, sleutelen zodat je werk je energie blijft geven en sleutelen met de inzet van jouw herontdekte talenten op zo'n manier dat jullie klanten er iets van merken'. Bij een woningbouwcorporatie zijn dat dus de huurders!

Nou, dat gaf me wel te denken. Al langere tijd vroeg ik me af of onze gebruikelijke procedure ten aanzien van mensen met huurachterstand wel effectief was. Vanuit de praktijk wist ik dat er eigenlijk twee scenario's zijn. Of men doet op het laatste moment een storting. Dan lijkt het opgelost maar dat is het vaak niet en wat verderop begint het circus opnieuw. Of het leidt daadwerkelijk tot uithuiszetting, maar dan komt het probleem via de achterdeur weer bij een andere woningbouwcorporatie binnen.

De hamvraag is dan dus: 'Hoe kan ik nu zó sleutelen, dat het lukt om de problemen voor zowel de woningbouwcorporatie als voor de huurder écht op te lossen?' Dat bedenk ik zo niet achter PC. 'Welk verhaal van de huurder zit er achter de cijfers die ik op m'n beeldscherm zie?'

In overleg met m'n baas, selecteer ik twee dossiers van 'wanbetalers' die ik uit wil nodigen voor een gesprek. Eén daarvan is Peter. Na enige moeite lukt het me om hem uit te nodigen op kantoor. Hij heeft Ria bij zich. Zij stelt zich voor en zegt dat zij maatschappelijk werker van de GGZ is en dat Peter haar gevraagd heeft hem te vergezellen. Hij vindt de situatie die is ontstaan heel vervelend en hij zag op tegen dit gesprek.

Nadat ik koffie heb ingeschonken, vertel ik meteen dat het mijn intentie is om gezamenlijk te zoeken naar een oplossing voor de ontstane achterstallige betalingen. Eerdere schriftelijke en telefonische pogingen zijn gestrand, dus ik kan de gerechtelijke procedure niet zomaar stopzetten. Toch wil ik nog eens een serieuze poging wagen om samen tot een oplossing te komen. Wil Peter mij eens vertellen hoe deze situatie heeft kunnen ontstaan? Jullie huren al heel lang en tot een paar jaar terug waren er nooit betalingsproblemen. Wat is er veranderd?

Na een bemoedigd knikje van Ria vertelt Peter dat zo'n drie jaar terug is ontdekt dat z'n vrouw een ernstige ongeneeslijke ziekte heeft. Hij voegt er aan toe dat het een erfelijke ziekte is, die eerst is ontdekt bij zijn schoonvader. De ziekte komt ergens tussen je 30-ste en 50-ste tevoorschijn. Daarna gaat het snel, heel snel achteruit met je. Hij schiet vol en zegt: 'Het is echt een verschrikkelijke @#\*& ziekte'.



Ik word er stil van en weet even niet wat te zeggen. Ria vertelt dat zij Peter heeft leren kennen doordat zij ook de maatschappelijk werker van zijn schoonouders is. Na verloop van tijd heeft Peter haar om hulp gevraagd want het gezin liep van alle kanten vast. Eerder pogingen om hulp voor zijn vrouw in te schakelen zijn gestrand. En de ziekte betekent ook dat er heel veel extra kosten zijn gemaakt, die niet worden vergoed. Peter's vrouw deed voorheen de financiën maar dat kan zij niet meer. En Peter kan het vanuit deze situatie niet meer overzien. Inmiddels is er ook bewindvoering aangevraagd. Verwachting is dat die er zal komen maar dat het wel zo'n drie maanden duurt voordat de aan te wijzen bewindvoerder daadwerkelijk aan de slag kan.

Ik vertel dat ik zelf een studie heb gedaan om budgetcoach te worden. Nu mag ik natuurlijk geen rollen vermengen, maar ik zal mijn baas voorstellen om tussentijds een externe budgetcoach aan te stellen zodat er een goed overzicht van de financiële situatie komt. Daarna kunnen we dan vervolgafspraken maken die we dan vastleggen in een zgn. 'laatste kans contract'. Op dat moment kunnen we dan de gerechtelijke procedure opschorten en 'uithuiszetting' voorkomen.

Peter is akkoord gegaan met het voorstel. Inmiddels zijn we een paar maanden verder. Ik heb ondertussen met hulp een huisvestingsadvocaat een soort format ontwikkeld voor een 'laatste kans contract'. Het blijkt een goed alternatief, want we hebben al meerdere huurachterstanden op kunnen lossen. Al blijft het maatwerk én er zijn twee partijen voor nodig. Uithuisplaatsing blijft triest, maar ik kan dat zelf beter hanteren omdat ik weet dat we er wel alles aan gedaan hebben om dat te voorkomen.

Inmiddels is er een bewindvoerder aangesteld. Hij zal Peter helpen om de financiën weer op orde te krijgen. De bewindvoerder weet de weg als het gaat om het aanvragen van schuldhulpverlening, zorgtoeslagen en een persoonlijk budget. De budgetcoach heeft ondertussen ook niet stil gezeten waardoor de huurachterstand gelukkig niet verder is opgelopen.

Ik snap wel dat Peter helemaal moedeloos van de situatie werd. Behalve het persoonlijke leed hebben alle veranderingen in de zorg het ook niet gemakkelijker opgemaakt.

Vandaag spreek ik hem weer want in het contract hebben we ook evaluatiemomenten opgenomen. Peter vertelt mij hoe blij hij is met de rust die is ontstaan nu er overzicht is. Tuurlijk het is betrekkelijke rust, want er is nog steeds geen hulp voor zijn zieke vrouw.



En het vraagstuk of de kinderen ook erfelijk belast zijn, hangt nog in de lucht. In Nederland mogen kinderen als zij meerderjarig worden zelf beslissen of zij een genetisch onderzoek willen laten doen.

Peter vertelt dat hij en zijn vrouw vinden het nu vooral belangrijk vinden dat hun kinderen gewoon kind kunnen zijn. Hij vertelt mij zichtbaar blij dat hij nu na het eten echt tijd aan de kinderen kan besteden. Duidelijk trots is hij dat zijn jongste van inmiddels 5 jaar heeft leren fietsen en blij dat de oudste kinderen inmiddels zelf op een sportvereniging zitten, nét als andere kinderen.

Ik schiet bijna vol want inmiddels heb ik Peter beter leren kennen. Ik weet nog goed hoe hij mij eerder een keertje vertelde dat hij zich achteraf schuldig voelde dat hij met zijn vrouw en kinderen op hun trouwdag bij Mc Donalds hadden gegeten. Als je dan weet hoe hard hij werkt en dat ze al in geen jaren op vakantie zijn geweest dan spreekt je moederhart en zie je een vader tegenover je zitten in plaats van een wanbetaler op je beeldscherm.

Al met al ben ik blij dat ik een bijdrage heb kunnen leveren zodat Peter en zijn gezin kunnen blijven wonen waar ze wonen en dat zij nu ook verder geholpen worden om ook de noodzakelijke verdere zorg op maat te kunnen regelen.

Ik heb Peter toestemming gevraagd om zijn verhaal te mogen delen in mijn werkverhaal. Ik heb hem ook verteld dat het de bedoeling is dat anderen daar leerkansen uit kunnen halen. Wat zou hij dan willen zeggen? Hij antwoordde: 'Durf om hulp te vragen. Soms zit die juist waar je het niet verwacht. Achteraf had ik gewoon zelf contact op moeten nemen met de woningbouwstichting.

Hij vervolgt: 'Verder heb ik heb de afgelopen jaren geleerd dat iedereen op een afgebakend stukje terrein werkt. Dat is soms gewoon zo, maar dan is het wel handig als je iemand over het muurtje heen de weg kunt wijzen. Dat is eigenlijk wat jij en Ria deden en zo kwam van het één het ander. Tot ik jullie tegenkwam liep ik vooral tegen allerlei muren op'.



## Reflectie

Je professionele identiteit geeft je als professional kleur. Wat typeert jou nu echt? In dit werkverhaal leren we verschillende facetten kennen van de verteller. We kunnen ook lezen dat haar professionele identiteit een ik-kant en een wij-kant heeft.

De ik-kant kent twee domeinen; het persoonlijke en het professionele ik. We kunnen in dit verhaal lezen over het persoonlijke domein van de ik-kant. Dat is waarbij de verteller zich bij betrokken en verantwoordelijk voor voelt. De verteller in dit verhaal laat haar hart spreken maar is ook duidelijk en eerlijk over wat er wel en niet mogelijk is. Onderliggend bij in dit verhaal kunnen we ook lezen wát de verteller in beweging zet (drijfveren, waarden, overtuigingen).

### Reflectievraag:

*Welke drijfveren, waarden, overtuigingen herken jij in de tekst? Respectievelijk, welke spreken jou aan?*

Daarnaast kent de ik-kant een professioneel domein met een persoonlijke kennisbasis. Zo heeft de verteller duidelijk kennis op financieel en administratief gebied, kent zij de context van de woningbouwcorporaties zowel intern als het gaat om beleid en regelgeving als extern als het gaat om samenwerkingsverbanden. Ook de stijl van leren en reflecteren is van belang. De verteller heeft gebruik gemaakt van het aanbod van Flow. Daarbij koos ze voor een vorm waarbij ze zelf met enige begeleiding meteen actief aan de slag kon.

### Reflectievragen bij de ik-kant

*Waarvoor voel jij je verantwoordelijk?*

*Wat zijn de grenzen van je eigenaarschap?*

*Wat laat jij zien van je zelf? Welke kwaliteiten zet jij in? Wat drijft jou?*

*Welke vakkennis zet je met regelmaat in?*

*Waar zou je meer van willen weten?*

*Waar blink je in uit?*

*Waar ben je van?*

*Wat kun je echt niet?*



## Reflectievragen bij de wij-kant

Naast een ik-kant is er ook een wij-kant. Ook hier weer twee domeinen, het professionele en het institutionele frame.

Het professionele frame is een gemeenschappelijke manier van kijken naar praktijkvraagstukken.

### Reflectievraag:

In het verhaal kun je lezen dat de term 'jobcrafting' een andere manier van kijken is naar hetzelfde. Waardoor word jij gewekt om dat in te zetten in je werk?

Het institutionele frame vertelt over de visie en waarden van de organisatie waarin je verkeert. De expliciete en impliciete regels en verwachtingen en de wijze waarop jij je daarmee verhoudt.

### Reflectievragen:

*Wat kenmerkt de werkwijze van jouw team?*

*Hoe verantwoordt jullie je handelen naar elkaar?*

*Welke waarden sturen jouw organisatie?*

*Welke ontwikkelingen in wet- of regelgeving hebben invloed op jouw professie?*

*Welke maatschappelijke ontwikkelingen hebben invloed op jouw professie?*

### Over de auteur

Gea Koren is begeleidingskundige en verhalenvanger. Luisterend naar het zelfverhaal van mensen gaat ze in dialoog over de groeikansen voor professionals en organisaties. Gea verzamelt al jaren werkverhalen die zij anonimiseert en voorziet van een professionele en uitnodigende reflectie. Zo 'tovert' zij menig werkverhaal om tot leerkansen voor iedereen.

Meer weten of een afspraak maken?

[www.korenvisie.nl](http://www.korenvisie.nl)