

Persoonlijke en externe (ICF-)factoren bij re-integratie: agressieproblemen en een beperkt empathisch vermogen

Samenstelling Casusgroep	
Annet de Grunt	Re-integratie Wajong, UWV Werkbedrijf
Esther Wieldraaijer	UWV Bijzondere zaken
Trudy van Zetten	UWV
Datum afronding casus	Augustus 2015

Titel Casus

Persoonlijke en externe (ICF-)factoren bij re-integratie: agressieproblemen en een beperkt empathisch vermogen.

Korte situatieschets

Een 21-jarige man vraagt bij UWV inkomens- en arbeidsondersteuning aan in het kader van de Wet Wajong. Hij wil zo snel mogelijk gaan werken en geld verdienen om zijn schuld af te lossen, zodat hij met zijn vriendin kan gaan samenwonen. De arbeidsdeskundige van Sociaal Medische Zaken van UWV is van mening dat deelname aan het reguliere arbeidsproces niet zonder meer mogelijk is.

Trefwoorden

Agressieproblemen, motivatie, duurzame plaatsing, kortetermijnre-integratie, beperkt empathisch vermogen, beperkt zelfinzicht, ICF, persoonlijke factoren, externe factoren.

Onderzoeksvraag in de oorspronkelijke casus

Na een beoordeling in het kader van de Wet Wajong, waaruit blijkt dat de klant participatiemogelijkheden heeft, gaat de arbeidsdeskundige van UWV Werkbedrijf er mee aan de slag. De arbeidsdeskundige krijgt het verzoek te bepalen welke re-integratiebegeleiding nodig is om de klant in duurzame arbeid te plaatsen.

Conclusie van arbeidsdeskundige in casus

Interne dienstverlening op afstand (klant zoekt werk en UWV Werkbedrijf monitort) sluit op dit moment het beste aan bij de klant.

Kennis- en leervragen

1. Hoe ver kun je als arbeidsdeskundige meegaan in de wens van de klant om zijn Wajongstatus niet te melden bij een werkgever? Oftewel: wat zijn de wettelijke (privacy)regels voor het al dan niet melden van de Wajongstatus bij een werkgever? Wat zijn volgens de Wet Wajong de rechten en de plichten van de klant als het gaat om het vermelden van de Wajongstatus bij de (verplichte) participatie/re-integratie?
2. Welke persoonsgebonden en externe factoren verhogen de kans voor een klant met agressieproblemen en een gebrek aan empathisch vermogen om duurzaam aan het werk te gaan?
3. Zijn er bij een klant met agressieproblemen en een gebrek aan empathisch vermogen specifieke werkomgevingseisen waarmee de arbeidsdeskundige rekening moet en moet hij deze bespreken met de werkgever om een succesvolle plaatsing te bereiken? Zo ja, welke?

Ingeschakelde commentatoren

Dr. A van Dam, klinisch psycholoog, Academische Werkplaats Geestelijke Gezondheid, Tranzo, Tilburg University.

Gehanteerde bronnen

- Wetenschappelijke literatuur via Dr. A van Dam, zie bijlage 2.
- Beleid van UWV.

Domeinen waarvoor relevant

Publieke verzekering, private verzekering, letselschade, werkgever, verzekerde werknemer, verzekerde zelfstandige, arbodienst, gemeente (participatiewet)/

Fasen in levenscyclus arbeid&gezondheid

Re-integratiebegeleiding bij langdurige arbeidsongeschiktheid/

1. CASUS RAPPORTAGE

1.1. Onderzoekskader / aanleiding onderzoek

Het gaat in deze casus om een aanvraag voor inkomens- en arbeidsondersteuning in het kader van de Wet Wajong. De aanvrager is een 21-jarige man met agressieproblemen, een beperkt empathisch vermogen, een detentieverleden, een strafblad en schulden. Als de klant meewerkt aan participatie komt hij in aanmerking voor inkomensondersteuning in het kader van de Wet Wajong. UWV Werkbedrijf stelt hiervoor een Participatieplan op.

1.2. Onderzoeksvraag

Na een beoordeling in het kader van de Wet Wajong, waaruit blijkt dat de klant participatiemogelijkheden heeft, wordt hij overgedragen aan de arbeidsdeskundige van UWV Werkbedrijf. Deze arbeidsdeskundige krijgt het verzoek om te bepalen welke re-integratiedienstverlening nodig is om de klant te plaatsen in duurzame, passende arbeid.

1.3. Onderzoek

Zie hierna

1.4. Uitgevoerde Onderzoeksactiviteiten AD

- Gesprek met de klant.
- Dossierstudie: rapportages claimbeoordeling SMZ (sociaal medische zaken).

1.5. Visie klant

De klant geeft aan zich deels te herkennen in de door SMZ omschreven belastbaarheid. Hij erkent dat zijn inlevingsvermogen wat beperkt is, dat hij conflicten niet uit de weg gaat en snel boos kan worden. Hij herkent zich niet in het oordeel dat re-integratie in het arbeidsproces kansloos is en dat hij daarom is aangewezen op beschut werk.

De klant geeft aan dat hij prima hard kan werken als hij gewoon zijn ding kan doen en niet te veel met anderen te maken heeft. Hij heeft vooral problemen in groepen in een woon- of schoolsituatie en minder in een werksituatie, zo denkt hij zelf.

De klant wil graag werken en heeft hier ook al actie op ondernomen. Hij heeft schulden en wil hier zo snel mogelijk vanaf. Zijn grootste drijfveer is dat hij een eigen leven wil opbouwen met zijn vriendin. Als hij geen vriendin zou hebben, zou hij een stuk minder gedreven zijn. Om samen te wonen en de woonlasten met zijn vriendin te delen, moeten zijn schulden zijn afbetaald.

De klant heeft daarom contact opgenomen met een uitzendbureau en heeft via hen een sollicitatie geregeld bij een bedrijf waar ze productiewerk aanbieden. Hij heeft goede hoop dat hij de baan krijgt. Hij heeft op de website van het bedrijf gekeken en gaat zich goed voorbereiden op het sollicitatiegesprek.

De klant wil positief in het leven staan en iets van zijn leven maken. Hij merkt wel dat hij de ene keer meer kan hebben dan de andere keer. Als hij erg op zijn huid gezeten wordt, kan hij wel boos worden. Conflicten gaat hij niet uit de weg, want daar wordt je alleen maar zwak van.

Voor de klant gaat werk voor op hulpverlening. Als hij de baan krijgt, gaat hij onregelmatig werken. Afspraken met de reclassering en ambulant begeleid wonen (waarvoor hij op de wachtlijst staat) moeten dan wat hem betreft in zijn vrije tijd plaatsvinden. De verplichte agressieregulatietraining (opgelegd door de reclassering) doet hij ook het liefst in zijn vrije tijd of als hij vakantie heeft, zodat de werkgever er geen last van heeft. Hij vraagt zich ook af of hij er wat van gaat opsteken; hij weet al hoe hij zich moet gedragen.

De klant is niet van plan zijn werkgever op de hoogte te stellen van zijn strafblad of zijn Wajong-uitkering. Hij wil zonder vooroordelen aan de slag.

De klant zou (in de toekomst) best een diploma willen halen. Hij was bezig met een technische opleiding, maar heeft dit niet afgemaakt omdat hij een gevangenisstraf moest uitzitten. De klant wil nog niet te veel naar de toekomst kijken. Zolang hij geen rust in zijn hoofd heeft, kan hij zich toch niet focussen op een opleiding. Hij zou misschien iets met installatietechniek willen doen, daar weet hij best wat vanaf en hij is handig. Maar pas als hij op zichzelf woont en zijn schulden zijn afgelost, wil hij hierover nadenken. Omdat er al zo veel is misgegaan in zijn leven, denkt hij dat een goede baan niet voor hem is weggelegd. Hij wil dus niet te veel dromen over de toekomst, daar wordt hij onrustig en boos van. Ook denkt hij dat hij zijn huis niet meer kan betalen als hij weer naar school gaat; de onduidelijkheid hierover werkt voor hem belemmerend.

De klant geeft aan dat hij over de volgende kwaliteiten beschikt:

- handig;
- flexibel;
- kan hard werken;
- is gedreven om kwalitatief goed werk te leveren, is perfectionistisch;
- komt op tijd;
- is positief ingesteld.

1.6. Visie leidinggevende/werkgever van klant

Niet van toepassing; die is er nog niet.

1.7. Omschrijving van de beperkingen en mogelijkheden

De klant heeft geen beroepskwalificatie, mist basale werknemersvaardigheden en heeft een beperkt empathisch vermogen. Vanwege een verplichte agressieregulatietraining en de benodigde stabilisatie van huisvesting is deelname aan het reguliere arbeidsproces zeer kwetsbaar. De klant zal vooralsnog aangewezen blijven op – hooguit – beschut werk. Zijn onvermogen om zich in een groep te bewegen, kan een forse hindernis opleveren.

De klant is aangewezen op routineafhankelijke werkzaamheden die hij onder rechtstreeks toezicht of intensieve begeleiding moet uitvoeren. Hij moet voortdurend op een ervaren en empathische collega kunnen terugvallen.

De werksituatie moet voorspelbaar zijn. Vanwege zijn impulsiviteit is werk met een hoog afbreukrisico niet geschikt.

De klant heeft weinig inlevingsvermogen en kan snel boos worden. Hij kan geen conflicten hanteren en in de regel niet met anderen samenwerken. Hij moet daarom een zelfstandige taak hebben. Omdat hij niet met anderen kan werken, is een kleine werksetting in een beschutte omgeving vooralsnog het hoogst haalbare.

Werk met klantcontact of contact met hulpbehoevenden is niet geschikt.

In de toekomst kunnen de mogelijkheden door groei/ontwikkeling en ervaring toenemen en zal minder intensieve begeleiding nodig zijn.

1.8. Resultaten Werkplekonderzoek (optioneel)

Niet van toepassing; nog geen werkplek.

1.9. Resultaten overig onderzoek door AD

De klant heeft nauwelijks werkervaring (een maand in productiewerk en drie maanden als stagiair in de autotechniek).

1.10. Beschouwing en visie van AD

Op grond van het opgestelde Sociaal Medisch Oordeel is werken op de reguliere arbeidsmarkt vanwege het ontbreken van basale werknemersvaardigheden op dit moment geen optie. Dit wordt bevestigd door de arbeidsdeskundige en verzekeringsarts van Sociaal Medische Zaken. Verder stellen zij dat er “sprake is van een beperkt empathisch vermogen en beperkt zelfinzicht waardoor klant aangewezen zal blijven op beschut werk waarbij zijn onvermogen om in een groep te functioneren hindernissen oplevert”.

Afgaande op deze visie zou een vorm van arbeidstraining (onder de noemer ‘Sociale activering’ als UW-instrument) de eerste logische stap zijn. Probleem is echter dat arbeidstraining vrijwel altijd in groepsverband plaatsvindt. Dit is niet haalbaar voor de klant, omdat hij niet in een groep kan functioneren. Bovendien is zijn motivatie om geld te verdienen erg groot, omdat hij dan zijn schulden kan afbetalen. De arbeidsdeskundige verwacht dan ook dat hij niet te motiveren is voor een langdurig traject in het kader van sociale activering (maximaal één jaar) waarbij hij voorlopig geen geld verdient. De kans is groot dat de klant veel tegengas gaat geven, zodra hij het gevoel heeft de controle over zijn beslissingen te verliezen en hij bij een toekomstige werkgever wordt geïntroduceerd als Wajonger (bemoeienis van een jobcoach, meewerken aan een onbetaalde proefplaatsing). Deze weerstand wordt volgens de arbeidsdeskundige veroorzaakt door een gebrek aan inzicht in zijn problematiek.

Wat ook een grote rol speelt, is dat de klant niet wil nadenken over zijn eigen ontwikkeling. Hij heeft maar één doel en dat is zijn schulden afbetalen. Zodra dit doel bereikt is, ontstaat er mogelijk meer ruimte bij de klant om te bespreken hoe duurzaam betaald werk kan worden gerealiseerd. De klant kan nu alleen maar naar de korte termijn kijken.

De klant is nu positief en actief. En daar wil de arbeidsdeskundige gebruik van maken. De klant zal in de praktijk moeten ondervinden wat wel en wat niet werkt, waarna hij vermoedelijk meer open zal staan voor intensievere ondersteuning. De arbeidsdeskundige zet daarom interne dienstverlening in met een looptijd van drie maanden, waarbij de sollicitatieactiviteiten van de klant actief zullen worden gevolgd.

1.11. Conclusies AD

Omdat het de klant gelukt is om een sollicitatiegesprek te regelen bij een bedrijf waar hij productiewerk kan doen, kiest de arbeidsdeskundige voor tijdelijke interne UWV-dienstverlening op afstand (hij zoekt werk en UWV Werkbedrijf monitort). Productiewerk is in principe passend voor de klant. De arbeidsdeskundige gaat ervan uit dat het gaat om productiewerk in de vorm van routinematige werkzaamheden. Dit past bij krachten en bekwaamheden van de klant. Of dit ook geldt voor de arbeidsomstandigheden is vooraf nog niet te zeggen; dat zal de praktijk uit moeten wijzen. Na een eerste kennismaking is de klant uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek. In de gesprekken bij het uitzendbureau maakt hij dus kennelijk een positieve en representatieve indruk. Met een baan in zicht kan de arbeidsdeskundige de klant onmogelijk motiveren voor een intensief begeleidingstraject, waarbij hij geen salaris krijgt.

De klant heeft door zijn beperkingen weinig zelfinzicht en moet via 'trial and error' ondervinden wat wel en niet werkt in een arbeidsrelatie. Een intensief begeleidingstraject zou op grond van zijn belastbaarheid logisch lijken, maar de klant is er, door zijn beperkte zelfinzicht, nog niet klaar voor een dergelijk traject aan te gaan. Interne dienstverlening op afstand sluit daarom op dit moment het beste bij hem aan. Zolang hij zich houdt aan de gemaakte afspraken met UWV en zich inzet om werk te vinden, is er enige ruimte om te experimenteren.

1.12. Advies en vervolgstappen AD

De arbeidsdeskundige wil afwachten of de klant deze baan krijgt en zo ja, of hij zich staande kan houden in de sociale interactie met de werkgever en collega's. Dit zou volgens de arbeidsdeskundige goed uit kunnen pakken, maar dan moeten de arbeidsomstandigheden aansluiten bij de belastbaarheid van de klant. Hij is gemotiveerd om productiewerk te doen en ziet niet op tegen onregelmatig werken. Er bestaat – gezien de beperkingen van de klant op het gebied van samenwerken, conflicthantering en zich staande houden in een groep – een reële kans dat er problemen ontstaan op de werkplek. De arbeidsdeskundige geeft de klant echter de kans om zelf een baan te vinden, omdat er op dit moment geen beter alternatief is. Als het onverhoopt toch mis gaat, is de klant wellicht wél te bewegen om hulp te accepteren.

Leidt het sollicitatiegesprek niet tot werk, dan krijgt de klant de kans om binnen drie maanden via het uitzendbureau ander werk te vinden. Lukt dit niet, dan maakt de arbeidsdeskundige een vervolgafpraak met de klant om de interventies te bespreken die ingezet kunnen worden om zijn afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen en een betaalde baan te vinden, eventueel in combinatie met een (maatwerk) opleiding.

2. ANALYSE CASUS door casusgroep t.b.v. BEOORDELING COMMENTATOREN

2.1. Samenvatting probleemdefiniëring/context voor de vragen aan de commentator

De klant is een 21-jarige man met een Wajong-uitkering. Daarvoor moet hij wel meewerken aan het opstellen van een Participatieplan. Er is sprake van agressieproblemen. De klant is volgens de verzekeringsarts/arbeidsdeskundige van Sociaal Medische Zaken (SMZ) van UWV aangewezen op beschut werk. De klant geeft in het gesprek met de arbeidsdeskundige van UWV Werkbedrijf aan dat hij zo snel mogelijk via een uitzendbureau aan de slag wil in productiewerk. Volgende week heeft hij hierover een tweede gesprek bij een bedrijf. De arbeidsdeskundige van UWV Werkbedrijf moet bepalen welke re-integratiedienstverlening de klant nodig heeft om geplaatst te worden in passende arbeid.

Afgaande op het Sociaal Medisch Oordeel (SMO) van SMZ zou een vorm van arbeidstraining een eerste logische stap zijn. Reden is dat basale werknemersvaardigheden bij de klant ontbreken. De arbeidsdeskundige kiest hier echter niet voor, omdat:

- Arbeidstraining in groepsverband plaatsvindt en de klant dit volgens het SMO niet kan.
- De klant vanwege zijn schulden alleen betaalde arbeid wil verrichten en daarom niet gemotiveerd is voor sociale activering. Bovendien heeft de klant door zijn schulden geen ruimte om na te denken over duurzaam betaald werk op de langere termijn.
- De klant niet wil dat een werkgever van zijn Wajong-achtergrond weet. Door via het uitzendbureau te werken kan hij dit omzeilen.

De arbeidsdeskundige wil gebruikmaken van de actieve en positieve instelling van de klant om aan het werk te gaan. De arbeidsdeskundige wil de klant motiveren door hem te laten ervaren wat wel en niet werkt, waardoor hij daarna mogelijk meer open zal staan voor ondersteuning.

Deze casus is interessant, omdat de arbeidsdeskundige meegaat met de intrinsieke drijfveren van de klant en de mogelijkheid van arbeid in de vrije sector, terwijl het SMO beschut werk aanbeveelt. De klant presenteert zich in het gesprek met de arbeidsdeskundige positiever dan het SMO weergeeft. Hij erkent wel problemen te hebben, maar ziet hierin geen belemmering om te werken. Aansluitend bij de visie van de klant zou een arbeidsdeskundige de volgende afwegingen kunnen maken:

- De klant heeft al een sollicitatiegesprek doorstaan en mag opnieuw langskomen voor een tweede gesprek. Kennelijk heeft hij een werkgever ook iets te bieden?
- Participeren staat in de Wet Wajong voorop en dat is nu juist wat klant wil, alleen wel op zijn voorwaarden. Waarom dan toch kiezen voor intensieve re-integratiedienstverlening?
- Mag de klant zelf zijn grenzen verkennen?

- Hoeveel invloed heeft de arbeidsdeskundige nu werkelijk? Stel dat werken via het uitzendbureau een te groot risico is, kan de arbeidsdeskundige dit de klant dan verbieden? En moet er een maatregel worden opgelegd als de klant niet het advies van de arbeidsdeskundige volgt, maar vervolgens wel aan het werk komt?
- In hoeverre staat de klant wettelijk gezien in zijn recht als hij niet wil vertellen dat hij een Wajong-uitkering heeft?

De arbeidsdeskundige van UWV Werkbedrijf kiest voor de optie om de klant zelf werk te laten zoeken via een uitzendbureau en dit te monitoren via maandelijks contact.

Andere vormen van dienstverlening waaruit de arbeidsdeskundige had kunnen kiezen zijn:

- Interne dienstverlening:* hierbij wordt de klant overgedragen aan een adviseur werkgeversdienstverlening (gespecialiseerd in Wajong) die de klant (op afstand) gaat ondersteunen bij het vinden van werk. De arbeidsdeskundige en de adviseur werkgeversdienstverlening werken nauw met elkaar samen.
Voordeel: de klant maakt meer kans op werk, omdat breder naar vacatures wordt gekeken dan alleen via het uitzendbureau. De klant wordt door de adviseur werkgeversdienstverlening bij de werkgever geïntroduceerd. Die wordt vervolgens geïnformeerd over de kwaliteiten en aandachtspunten van klant. De werkgever kan hierdoor beter op de mogelijkheden van klant inspelen.
Nadeel: de klant beschikt nog niet over basale werknemersvaardigheden en kan defensief gedrag vertonen, waardoor de kans groot is dat de adviseur werkgeversdienstverlening vastloopt met de klant. Alleen klanten die 'werkfit' zijn komen voor interne dienstverlening in aanmerking. Dit betekent dat de klant een grote mate van zelfstandigheid moet hebben en afspraken na moet kunnen komen, ook als het werkaanbod minder bevalt.
- Sociale activering:* de klant wordt gedurende een jaar voorbereid om de stap naar betaald werk te maken. Bijvoorbeeld door het trainen van arbeidsvaardigheden of het nakomen van afspraken.
Voordeel: door de klant eerst arbeidsvaardigheden bij te brengen in een beschutte werkomgeving wordt aangesloten bij het SMO. De eisen die aan de klant worden gesteld, zijn nog niet heel groot. In een oefensituatie worden de kwaliteiten van de klant in kaart gebracht en wordt bekeken welk reguliere werk goed bij hem past. Ook kan onderzocht worden of scholing de klant een betere positie kan bezorgen op de arbeidsmarkt, zodat er meer gestuurd wordt op een duurzame plaatsing.
Nadeel: de klant is niet gemotiveerd voor onbetaalde 'dagbesteding/activering' en is niet in staat zichzelf in een groep te handhaven. Hij moet bovendien nog agressieregulatie ondergaan om zichzelf beter in de hand te houden. Zolang zijn schulden niet zijn opgelost, ervaart de klant stress als hij denkt aan de toekomst. Hierdoor zal hij waarschijnlijk moeizaam meewerken aan een dergelijk traject. Bij niet meewerken is handhaven vereist, waardoor de schulden van de klant verder op kunnen lopen.

- C. *Reguliere re-integratiedienstverlening*: inzet van een in de problematiek van klant gespecialiseerd re-integratiebureau om binnen twaalf maanden een passende betaalde baan voor de klant te vinden.

Voordeel: de klant krijgt één op één ondersteuning in de zoektocht naar werk, waarbij goed wordt gekeken of de werkplek aansluit bij zijn belastbaarheid. De werkgever wordt goed geïnformeerd. Ook wordt de klant ingewerkt door een jobcoach, waardoor problemen of conflicten tijdig gesignaleerd kunnen worden. Binnen het traject is een voorschakelfase (aanleren werknemersvaardigheden, werkervaringsplaats, verhogen psychische belastbaarheid) en een aanbodversterkende fase (korte vaardigheidstraining, empowerment) mogelijk. Er kan dus worden ingezet op werk op de korte termijn. Tegelijkertijd kan er ook naar de toekomst worden gekeken (bijvoorbeeld aansturen op een BBL-opleiding in de techniek).

Nadeel: de klant staat niet open voor begeleiding. Hij wil niet dat een werkgever weet dat hij een Wajong-uitkering heeft. Het is voor het re-integratiebureau erg moeilijk om vacatures te vinden als de doelgroep waarvoor je zoekt niet benoemd mag worden.

2.2. Mogelijke eerste gedachten voor oplossingsrichtingen

De arbeidsdeskundige van UWV Werkbedrijf heeft ervoor gekozen om de klant zelf werk te laten zoeken via een uitzendbureau en dit te monitoren via maandelijks contact.

Nadeel van deze keuze is dat de risico's onvoldoende onderzocht zijn. Toch kan deze keuze wel positief uitpakken (werken, geld verdienen en schulden aflossen).

1. De grote vraag bij de gekozen aanpak van de arbeidsdeskundige is of het – gezien de agressieproblemen en de mogelijke gevolgen daarvan – verstandig is de klant via een uitzendbureau te laten werken.

Mening casusgroep:

Het werken via een uitzendbureau lijkt minder passend, omdat de klant te maken kan krijgen met werkgevers en werkomstandigheden die niet passen bij zijn belastbaarheid. Hierdoor kan hij eerder in een conflictsituatie terechtkomen, wat voor faalervaringen kan zorgen.

2. Bovendien is het bij deze aanpak de vraag wat de schadelijke gevolgen voor klant zijn als het misgaat.

Mening casusgroep:

Negatieve ervaringen kunnen mogelijk stagnerend zijn voor het vervolg van de re-integratie. Tegelijkertijd kan het opleggen van een maatregel als de klant niet meewerkt aan de vereiste opgelegde re-integratie evengoed stagnerend werken en zorgen voor een beschadiging van het vertrouwen tussen de klant en de arbeidsdeskundige, waardoor vervolgstappen nog moeizamer verlopen.

3. Hoe weet de arbeidsdeskundige dat de gemaakte keuze een verantwoorde keuze is?

Mening casusgroep:

Dit kan de arbeidsdeskundige eigenlijk niet zeker weten. Hij kan alleen vertrouwen op zijn signaleringen en hiernaar handelen volgens zijn professionele afwegingen, waarbij onderbuikgevoel en de eigen ervaring een rol spelen. Overleg met de verzekeringsarts of een collega lijkt wel een wenselijke stap voor reflectie.

4. Welke persoonsgeboden factoren van de klant rechtvaardigen de keuze van de arbeidsdeskundige in deze casus?

Mening casusgroep:

De motivatie van de klant om zijn schulden af te betalen, is het meest doorslaggevend. Daarnaast heeft de klant moeite zich open te stellen voor begeleiding; hij wil het zelf doen. De klant is doelgericht bezig; dit blijkt ook uit zijn acties om werk te vinden en de sollicitaties die hij heeft lopen. Hulp en begeleiding opleggen tegen de wens van de klant in, zorgt alleen maar voor weerstand.

5. Had de arbeidsdeskundige moeten overleggen met de verzekeringsarts over de vraag of deze handelswijze – gezien de medische informatie die bij de arts over deze klant bekend is – verantwoord is?

Mening casusgroep:

Overleg met de verzekeringsarts heeft in dit soort situaties een toegevoegde waarde. Er had gericht overleg plaats kunnen vinden over de oorzaak van de beperkingen en over welke aanpak het beste werkt om escalatie te voorkomen. Tijdens het gesprek met klant had de arbeidsdeskundige echter geen twijfels over de belastbaarheid en over de gekozen handelswijze.

6. Hoe groot is de rol van de agressieproblemen en het beperkte empathisch vermogen van klant? In hoeverre moet de arbeidsdeskundige deze factoren meewegen in zijn besluit?

Mening casusgroep:

Om dit te kunnen beoordelen is overleg met de verzekeringsarts en andere deskundigen, zoals beambten van de reclassering, nodig.

7. De klant valt, gezien zijn strafblad, onder de reclassering. Was het verstandig geweest als de arbeidsdeskundige, met toestemming van de klant, contact had opgenomen met de reclasseringsbeambte? Dit met als doel informatie op te vragen over de klant om een risico-inschatting te maken.

Mening casusgroep:

Contact opnemen met de reclassering heeft toegevoegde waarde en is een goede manier om informatie over de klant te achterhalen, af te stemmen en de keuze voor (uitzend)werk te beargumenteren.

8. Had de arbeidsdeskundige meer de tijd moeten nemen om de weerstand tegen re-integratiedienstverlening (hulp van een coach bij vinden en behouden van werk) bij de klant weg te nemen? Bijvoorbeeld door hem uit te leggen hoe re-integratiedienstverlening werkt en door te vertellen wat de voordelen kunnen zijn als een werkgever wél van zijn Wajongstatus weet.

Mening casusgroep:

Door meerdere gesprekken te voeren met de klant, ontstaat er ook meer ruimte om zaken uit te leggen, waardoor de klant mogelijk een andere keuze maakt. Dit kan echter ook contraproductief werken; sommige klanten hebben het ook nodig om hun eigen proces te doorlopen en zelf te ervaren dat hulp hen verder kan helpen. Soms moet het eerst mis gaan, voordat ze tot een ander inzicht kunnen komen. Als ze zelf kiezen voor re-integratiedienstverlening is de draagkracht een stuk groter dan wanneer het hen (op een verkeerd moment) wordt opgelegd.

Wat in deze casus ook nog een rol speelt, is dat de arbeidsdeskundige van UWV Werkbedrijf werkt met een gedemedicaliseerd Sociaal Medisch Oordeel van SMZ, waarin achterliggende diagnoses niet vermeld zijn (omdat het gaat om privacygevoelige informatie). De oorzaak van de agressieproblemen is onduidelijk (komt het voort uit regulier gedrag of uit een specifieke stoornis of beperking?). Deze informatie, zo blijkt uit het commentaar op de kennisvragen, kan relevant zijn bij het maken van keuzes. De arbeidsdeskundige had hierover contact op kunnen nemen met de verzekeringsarts.

De arbeidsdeskundige van UWV Werkbedrijf had ook voor een andere vorm van dienstverlening kunnen kiezen. Nu is gekozen voor de optie om de klant het volledig zelf laten doen en dit te monitoren via maandelijks contact. Nadeel van deze keuze is dat de risico's weliswaar gewogen, maar onvoldoende onderzocht zijn.

Bij het inzetten van een van de andere opties (A. Interne dienstverlening, B. Sociale activering of C. Reguliere re-integratiedienstverlening) zijn meerdere partijen (intensief) betrokken bij de re-integratie van de klant. De re-integratie in werk vindt onder begeleiding plaats, waardoor sneller ingegrepen kan worden als de werkplek niet passend is. Het niet bekend mogen maken van de Wajongstatus kan belemmerend werken bij de keuzes A, B en C. Duidelijkheid over de wettelijke regels op dit gebied is daarom van belang.

Met antwoorden op de gestelde kennis- en leervragen en met behulp van wetenschappelijk bewijs of onderzoeksresultaten op het gebied van agressieproblemen, kan de arbeidsdeskundige zijn keuze gefundeerder onderbouwen en eventuele risico's minimaliseren.

2.3. Kennis- en leervragen

1. Hoe ver kun je als arbeidsdeskundige meegaan in de wens van de klant om zijn Wajongstatus niet te melden bij een werkgever? Oftewel: wat zijn de wettelijke (privacy)regels voor het al dan niet melden van de Wajongstatus bij een werkgever?

Wat zijn volgens de Wet Wajong de rechten en de plichten van de klant als het gaat om het vermelden van de Wajongstatus bij de (verplichte) participatie/re-integratie?

2. Welke persoonsgebonden en externe factoren verhogen de kans voor een klant met agressieproblemen en een gebrek aan empathisch vermogen om duurzaam aan het werk te gaan?
3. Zijn er bij een klant met agressieproblemen en een gebrek aan empathisch vermogen specifieke werkomgevingseisen waarmee de arbeidsdeskundige rekening moet en moet hij deze bespreken met de werkgever om een succesvolle plaatsing te bereiken? Zo ja, welke?

3. ANTWOORDEN OP KENNIS- EN LEERVragen DOOR COMMENTATOREN.

3.1. Antwoorden van de commentatoren op de kennisvragen/leervragen.

Vraag 1

Hoe ver kun je als arbeidsdeskundige meegaan in de wens van de klant om zijn Wajongstatus niet te melden bij een werkgever? Oftewel: wat zijn de wettelijke (privacy)regels voor het al dan niet melden van de Wajongstatus bij een werkgever? Wat zijn volgens de Wet Wajong de rechten en de plichten van de klant als het gaat om het vermelden van de Wajongstatus bij de (verplichte) participatie/re-integratie?

Antwoord vraag 1

De “wajongstatus” is een persoonsgegeven. Een “persoonsgegeven” is elk gegeven over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Denk aan naam, adres, woonplaats, het Burgerservicenummer of gegevens over iemands ziekteverzuim, zijn carrièreverloop, het IQ, of zijn belastbaarheid. Het zijn persoonsgegevens in de zin van de Wbp. Voor het omgaan met persoonsgegevens is de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) van toepassing.

Deze wet geldt voor iedere verwerking (verzamelen, vastleggen, raadplegen, uitwisselen of verstrekken) van persoonsgegevens door arbeidsdeskundigen, dus zowel voor arbeidsdeskundigen die werken in de publieke, als in de private sector.

Over het omgaan met die gegevens hebben de SRA en de NVvA een handleiding uitgebracht: “Omgaan met persoonsgegevens door arbeidsdeskundigen”. Hierin kun je lezen dat iedere verwerking van persoonsgegevens moet zijn gebaseerd op ten minste één van de zes grondslagen van artikel 8 van de Wbp, deze zijn:

1. er is ondubbelzinnige toestemming van de persoon over wie het gaat (de betrokkene);
2. de gegevensverwerking is noodzakelijk voor de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst waarbij betrokkene partij is; of
3. er is sprake van een wettelijke verplichting (bijvoorbeeld het verstrekken van gegevens aan de belastingdienst); of
4. de gegevensverwerking is noodzakelijk ter vrijwaring van een vitaal belang van betrokkene (bijvoorbeeld patiënt in een ziekenhuis die zelf geen toestemming kan geven); of
5. de gegevensverwerking is noodzakelijk voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door een bestuursorgaan zelf, dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt; of
6. de gegevensverwerking is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van degene die verantwoordelijk is voor de gegevensverwerking of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten van de vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer prevaleert.

Wat deze zes grondslagen betekenen kun je lezen in de handleiding, maar het zal duidelijk zijn dat je, als de klant geen toestemming geeft, niet zomaar aan een werkgever kunt

vertellen dat hij een Wajong-uitkering heeft. Hiermee zijn eigenlijk de eerste twee vragen al beantwoord.

De derde vraag betreft de rechten en plichten van de klant. In principe heeft de Wajongere het recht om zijn status niet te melden, maar dit recht is niet onbegrensd. Dit is geregeld in de Ziektewet, in artikel 38 b lid 1:

“Op verzoek informeert de werknemer zijn werkgever over zijn mogelijke aanspraak op ziekgeld op grond van artikel 29b of 29d. De eerste zin is niet van toepassing gedurende de eerste twee maanden na aanvang van zijn dienstbetrekking.”

Dus een werknemer met recht op de No-Riskpolis (i.c. de Wajongere in deze casus) hoeft tijdens het solliciteren en tijdens de proefperiode niets te melden over zijn status. Daarna hoeft de persoon slechts eerlijk te antwoorden als de werkgever ernaar vraagt. Hij hoeft dus zijn status niet spontaan te melden zodat zijn werkgever aanspraak kan maken op No-risk. Maar op een moment dat een werkgever daar dan eventueel nadelen van ondervindt, bijvoorbeeld in een situatie dat de werkgever bij een ziekmelding een beroep had kunnen doen op art. 29B ZW, kan hij de werknemer daarop aanspreken en wellicht ook deels aansprakelijk stellen voor de geleden schade (civiele zaak).

Verder zal UWV in een aantal gevallen de werkgever spontaan de uitkomst van een beoordeling sturen als de werkgever een onmiskenbaar belang heeft. Dan is UWV als uitvoeringsinstelling verplicht de werkgever met een kopie van de beschikking op de hoogte te stellen. Dus bijvoorbeeld als er een herbeoordeling van de Wajong plaatsvindt, of als de klant zich bij UWV ziek meldt.

De arbeidsdeskundige doet er daarom goed aan om de Wajongere hierover in te lichten zodat hij weet wat de gevolgen van zijn keuze kunnen zijn.

De SRA/NVvA handleiding “Omgaan met persoonsgegevens door arbeidsdeskundigen” is te vinden op www.arbeidsdeskundigen.nl via de zoekfunctie in de kennisbank.

Vraag 2

Welke persoonsgebonden en externe factoren verhogen de kans voor een klant met agressieproblemen en een gebrek aan empathisch vermogen om duurzaam aan het werk te gaan?

Antwoord vraag 2

Als er sprake is van agressieproblemen en een beperkt empathisch vermogen is het van belang eerst duidelijkheid te krijgen over de diagnostiek. Er kan sprake zijn van een stoornis in het autistisch spectrum of van een cluster B persoonlijkheidsstoornis.

Autisme

Het herkennen van autisme in een vluchtig contact is moeilijk. Veel mensen met een storing in het autistisch spectrum doen schijnbaar niet onder voor mensen zonder de storing. Pas in de wat intiemere contacten wordt duidelijk dat hun gedrag toch anders is. Mensen met autisme kunnen niet tegen zaken waar ze onverwacht mee worden geconfronteerd. Bij onverwachte situaties kunnen ze bang worden en met agressie reageren. Dit kan worden voorkomen als de cliënt in een voorspelbare rustige omgeving kan functioneren. Het is

daarom van belang om bij de instelling voor beschermd wonen informatie in te winnen over de diagnose van deze cliënt.

Cluster B persoonlijkheidsstoornis

Agressieproblemen en een beperkt empathisch vermogen kunnen ook duiden op een cluster B persoonlijkheidsstoornis. Mensen met een persoonlijkheidsstoornis hebben een duurzaam en star patroon van stoornissen in denken, voelen en handelen. Dit kunnen denkbeelden zijn over zichzelf of anderen, (te) intens of juist geen gevoel, problemen in de omgang met anderen of impulsiviteit. De persoonlijkheidsstoornis komt tot uitdrukking in een groot aantal persoonlijke en sociale situaties. Bijvoorbeeld in het gezin, in vriendschappen of op het werk. Het leidt dus tot omvangrijke beperkingen in het persoonlijke en sociale functioneren. Cluster B persoonlijkheidsstoornissen gaan samen met agressie en verminderd empathisch vermogen. Er zijn drie cluster B persoonlijkheidsstoornissen:

- antisociale persoonlijkheidsstoornis;
- borderline persoonlijkheidsstoornis;
- narcistische persoonlijkheidsstoornis.

Vermoedelijk heeft de cliënt in dit voorbeeld kenmerken van de antisociale persoonlijkheidsstoornis en de narcistische persoonlijkheidsstoornis.

Antisociale persoonlijkheidsstoornis

De antisociale persoonlijkheidsstoornis heeft volgens de DSM-IV-TR (APA, 2000) de volgende kenmerken: een diepgaand patroon van gebrek en achting voor en schending van de rechten van anderen sinds het vijftiende jaar, blijkend uit ten minste drie van de volgende zeven kenmerken:

- Niet in staat zich te conformeren aan de maatschappelijke norm dat men zich aan de wet moet houden, blijkend uit het herhaaldelijk plegen van handelingen die een reden voor arrestatie kunnen zijn.
- Oneerlijkheid, blijkend uit herhaaldelijk liegen, het gebruik van valse namen of anderen bezwendelen ten behoeve van eigen voordeel of plezier.
- Impulsiviteit of onvermogen 'vooruit te plannen'.
- Prikkelbaarheid en agressiviteit, blijkend uit bij herhaling komen tot vechtpartijen of geweldpleging.
- Roekeloze onverschilligheid ten aanzien van eigen of andermans veiligheid.
- Constante onverantwoordelijkheid, blijkend uit het herhaaldelijk niet in staat zijn geregeld werk te behouden of financiële verplichtingen na te komen.
- Geen spijtgevoelens hebben, blijkend uit de ongevoeligheid voor of het rationaliseren van het feit anderen gekwetst, mishandeld of bestolen te hebben.

Mensen met een antisociale persoonlijkheidsstoornis stoppen relatief vaak met school of werk. Voor de samenleving betekent dit meer werkloosheid en illegale inkomsten.

Narcistische persoonlijkheidsstoornis

Kenmerken van een narcistische persoonlijkheidsstoornis (DSM-IV-TR) zijn een diepgaand patroon van grootheidsgoedens (in fantasie of gedrag), behoefte aan bewondering en gebrek aan empathie, beginnend in de vroege volwassenheid en tot uiting komend in diverse situaties, blijkend uit vijf (of meer) van de volgende kenmerken:

- Heeft een opgeblazen gevoel van eigen belangrijkheid (bijv. overdrijft eigen prestaties en talenten, verwacht als superieur erkend te worden zonder de erbij horende prestaties).
- Is gepreoccupeerd met fantasieën over onbeperkte successen, macht, genialiteit, schoonheid of ideale liefde.
- Gelooft dat hij 'heel speciaal' en uniek is en alleen begrepen kan worden door, of hoort om te gaan met, andere heel speciale mensen (of instellingen) met een hoge status.
- Verlangt buitensporige bewondering.
- Heeft het gevoel bijzondere rechten te hebben, dat wil zeggen een onredelijke verwachting van een uitzonderlijk welwillende behandeling of een automatisch meegaan met zijn verwachtingen.
- Exploiteert anderen, dat wil zeggen maakt misbruik van anderen om zijn eigen doeleinden te bereiken.
- Heeft gebrek aan empathie: is niet bereid de gevoelens en behoeften van anderen te erkennen of zich ermee te vereenzelvigen.
- Is vaak afgunstig of meent dat anderen op hem afgunstig zijn.
- Is arrogant of toont hooghartig gedrag of hooghartige houdingen.

Bejegening

In de *Multidisciplinaire richtlijn persoonlijkheidsstoornissen* (Trimbos, 2008) wordt op grond van uitgebreid literatuuronderzoek geconcludeerd dat het bij de begeleiding van mensen met cluster B persoonlijkheidsstoornissen van belang is dat de begeleider duidelijk en consequent is in het stellen en bewaken van grenzen. Positief gedrag dient bekrachtigd te worden en er dient zorgvuldig om te worden gegaan met het geven van kritiek, zodat krenkingen beperkt worden. Er dient niet zozeer meegegaan te worden met de emoties, maar wel empathisch en steunend gereageerd te worden in het kader van structuur bieden en toewerken naar een oplossing van problemen. Cliënten met antisociale kenmerken zijn qua leerstijl impulsief en hebben de neiging om eerst te doen en dan te denken. Daarbij zijn ze gevoeliger voor beloning dan voor straf. Wanneer meerdere begeleiders bij de patiënt zijn betrokken, is het verstandig om één lijn te trekken en uitspeelgedrag te voorkomen (gezondheidsraad, 2006) De richtlijn beveelt betrokken instanties dan ook aan om samen te werken om zo eenduidigheid en continuïteit in het beleid naar cliënten met een cluster B persoonlijkheidsstoornis te bewerkstelligen. Ook is het dan beter mogelijk om aan risicomanagement te doen door signalen van dreigend escalerend gedrag te delen en hier maatregelen op te nemen door bijvoorbeeld extra hulpverleningsgesprekken bij de GGZ in te plannen. Het hebben van structuur en dagbesteding draagt over het algemeen bij aan de stabiliteit van mensen met een cluster B persoonlijkheidsstoornis.

Handelen arbeidsdeskundige

De arbeidsdeskundige heeft in dit voorbeeld conform de *Multidisciplinaire richtlijn persoonlijkheidsstoornissen* gehandeld door het positieve gedrag (willen werken) te belonen. Verbieden van het werken had averechts kunnen werken, omdat de cliënt dit waarschijnlijk als krenkend had ervaren. De strategie van de arbeidsdeskundige om aan te sluiten bij de 'trial and error'-benadering van deze cliënt is ook verstandig, omdat dit aansluit bij de leerstijl van mensen met een cluster B persoonlijkheidsstoornis. Wel zou er nog winst te behalen zijn door informatie uit te wisselen en samen te werken met andere betrokken

instanties, met name het begeleid wonen. De woonbegeleiding zou het risico op agressie kunnen monitoren en hulp kunnen bieden of kunnen opschalen wanneer daar aanleiding toe is.

Vraag 3

Zijn er bij een klant met agressieproblemen en een gebrek aan empathisch vermogen specifieke werkomgevingseisen waarmee de arbeidsdeskundige rekening moet en moet hij deze bespreken met de werkgever om een succesvolle plaatsing te bereiken? Zo ja, welke?

Antwoord vraag 3

Triggers voor agressie zijn bij mensen met een cluster B persoonlijkheidsstoornis: krenking, afwijzing en onrecht (van Dam & van Tilburg, 2007). Deze groep cliënten heeft een verhoogde gevoeligheid voor dit soort emoties. Situaties en emoties die door anderen als neutraal worden beoordeeld, worden door deze cliënten eerder als bedreigend en afwijzend geïnterpreteerd. Hier kunnen zij vervolgens agressief op reageren (van Tilburg & van Dam, 2013).

Een voorspelbare werkomgeving met duidelijke verwachtingen richting de klant, waarin het aantal interacties met anderen beperkt is en hij enige mate van autonomie heeft, dragen bij aan een grotere kans op succes. Ook is het zinvol om parallel aan het werk een hulpverleningstraject bij een GGZ-instelling te laten lopen. Zo kan het risico op agressie worden gemonitord en kan de klant probleemoplossingsstrategieën worden aangeleerd.

3.2 Reactie van de casusgroep op het commentaar

Door te werken aan deze casus hebben we geleerd dat beeldvorming erg belangrijk is. Om te bepalen welke vorm van re-integratie passend is, is het zaak te achterhalen wat de oorzaak is van de agressieproblemen. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van een stoornis in het autistisch spectrum of van een cluster B persoonlijkheidsstoornis. De aanpak verschilt per stoornis. Daarnaast zijn de persoonlijke en externe factoren zeer bepalend voor de gekozen handelswijze. In deze casus stonden naast de agressieproblemen de sterke motivatie en de schulden van de klant centraal. Zonder deze sterke motivatie en de schulden zou een andere vorm van re-integratie zijn gekozen zijn. De bejegening van de klant blijft echter gelijk (uit literatuur):

- stellen en bewaken van grenzen;
- positief gedrag bevestigen;
- zorgvuldig zijn met geven van kritiek;
- niet meegaan met emoties;
- empathisch en steunend reageren;
- structuur bieden.

Dit betekent dat de arbeidsdeskundige contact had kunnen zoeken met andere disciplines, zoals de verzekeringsarts, de reclassering en de eventuele behandelaars (uiteraard met toestemming van klant) om inzicht te krijgen in de oorzaak van het gedrag. Zo had de

arbeidsdeskundige bij de keuze voor de 'trial and error'-benadering een goede inschatting kunnen maken van de risico's.

Gebleken is dat de 'trial and error'-benadering aansluit bij de leerstijl van mensen met een cluster B persoonlijkheidsstoornis. Hierbij is het wel van belang om duidelijk en consequent te zijn in het stellen en bewaken van grenzen. Positief gedrag moet bekrachtigd worden en er moet zorgvuldig worden omgegaan met het geven van kritiek, zodat krenkingen beperkt worden. De arbeidsdeskundige moet dus duidelijke afspraken maken over het monitoren van de voortgang. De arbeidsdeskundige kan hierin een actievere rol hebben door regelmatig (bijvoorbeeld maandelijks) met klant het werk te evalueren.

De literatuur geeft aan dat de volgende factoren kunnen bijdragen aan een grotere kans op succes:

- een werkomgeving waarin de verwachtingen die aan de werknemer worden gesteld duidelijk zijn;
- een voorspelbare werkomgeving;
- een werkomgeving waarin het aantal interacties met anderen beperkt is;
- enige mate van autonomie voor de werknemer.

De arbeidsdeskundige kan de volgende onderwerpen bespreken met de klant, met als doel het risico op agressie monitoren en eventueel in samenwerking met de GGZ alternatieve probleemoplossingsstrategieën aanleren:

- Weet de klant wat er van hem wordt verwacht in zijn werk (houding, gedrag, inzet)?
- Is het werk voorspelbaar genoeg of zijn er dagelijks wijzigingen. Hoe moet de klant hiermee omgaan?
- Hoe is de interactie met de collega's? Zijn er vaak conflicten/strubbelingen? Hoe lost de klant dit op?
- Heeft de klant voldoende vrijheid om zijn werk te doen of wordt hij veel op zijn nek gezeten?

Op deze manier kan de arbeidsdeskundige tijdig ingrijpen als het mis dreigt te lopen. Contact met de werkgever en/of andere betrokkenen is hierbij vrijwel onvermijdelijk. Duurzame arbeid kan bij een klant met een cluster B persoonlijkheidsstoornis alleen bereikt worden als de werkgever weet waar hij rekening mee moet houden. Bovendien geeft de literatuur aan dat – als er meerdere begeleiders bij een klant betrokken zijn – het verstandig is om op één lijn te zitten om uitspeelgedrag te voorkomen, maar ook om te zorgen voor eenduidigheid.

Tot slot: re-integratie is een dynamisch proces. Vaak zijn tussenstappen nodig om duurzame arbeid te realiseren. Bijvoorbeeld om een klant zover te krijgen dat hij verder kijkt dan alleen 'schulden aflossen'. Arbeidsdeskundigen moeten een (haalbaar) einddoel voor ogen hebben en een tijdspad uitstippelen om dit einddoel te bereiken.

Bijlage 1: Ingeschakelde commentatoren

Vraag 1: Ben Lindeman jurist CEC UWV met input van Henk Oranje UWV landelijk AD-stafadviseur UWV SMZ, Hans van der Holst UWV SMZ en Yvette van Woerkom landelijk AD-stafadviseur UWV SMZ.

Vraag 2 en 3: Dr. A van Dam, klinisch psycholoog, Academische Werkplaats Geestelijke Gezondheid, Tranzo, Tilburg University.

Bijlage 2: Gehanteerde bronnen en verwijzingen naar literatuur/richtlijnen/jurisprudentie

- American Psychiatric Association (2000). Diagnostic and statistical manual of mental disorders-IV-TR. Washington, DC: American Psychiatric Association.
- Multidisciplinaire Richtlijn Persoonlijkheidsstoornissen. Richtlijn voor de diagnostiek en behandeling van volwassen patiënten met een persoonlijkheidsstoornis (2008). Trimbos-instituut, Utrecht.
- Preventie en behandeling van de antisociale persoonlijkheidsstoornis (2006). Gezondheidsraad, Den Haag.
- Dam, A. van & Tilburg, C.A. van (2007). Groepsgedragstherapie bij agressie, gevalsbeschrijvingen uit de behandelkamer. Uit de serie Psychotherapie in Praktijk. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Tilburg, C. A. van, & Dam, A. van (2013). Ook al heb ik angst, ik ben voor niemand bang. De behandeling van trauma in het kader van een agressiebehandeling. Directieve therapie, 33, 31-50.
- SRA/NVvA handleiding "Omgaan met persoonsgegevens door arbeidsdeskundigen",
- www.arbeidsdeskundigen.nl