

Factsheet

Elk contact kan het verschil maken

Cliëntgerichte dienstverlening in de arbeidsdeskundige praktijk



Hoe kan het arbeidsdeskundig handelen in gesprekken afgestemd worden op de ervaringskennis, situatie en behoeften van cliënten?

AANPAK

De vraag is beantwoord aan de hand van vier deelvragen:

- 1 Wat zijn de wensen, behoeften en verwachtingen van cliënten in het contact met arbeidsdeskundigen?
- 2 Hoe betrek je de ervaringskennis en behoeften van cliënten op een effectieve manier in het gesprek tussen arbeidsdeskundigen en cliënten?
- 3 Hoe kan het arbeidsdeskundig handelen vanuit de verschillende rollen en domeinen afgestemd worden op deze inzichten?
- 4 Wat zijn aangrijpingspunten voor de borging van het integreren van het cliënt-perspectief in het arbeidsdeskundig handelen?

De onderzoeksvragen zijn via verschillende onderzoeksmethoden beantwoord. Bij alle methoden (met uitzondering van de literatuurstudie) waren arbeidsdeskundigen, cliënten, ervaringsdeskundigen en/of vertegenwoordigers van arbeidsdeskundige opleidingen, NVvA, AKC en Patiëntenfederatie Nederland betrokken.

Kleinschalige
literatuur-
studie



Klachten-
analyse



Observaties
en
interviews



Duidings-
sessies



Spiegel-
bije-
komsten



Werksessie
& ronde-
tafel-gesprek

ONDERZOEKSVRAAG 1

ONDERZOEKSVRAAG 2

ONDERZOEKSVRAAG 3 & 4



Eenzijds gaat cliëntgerichte dienstverlening over bejegening en het ‘gezien en gehoord worden’. Denk daarbij aan empathie, oprechtheid, onbevooroordeeld zijn en gelijkwaardigheid. Dit zijn aspecten die meer universeel onderdeel uitmaken van cliëntgerichtheid. Anderzijds houdt cliëntgerichtheid voor de arbeidsdeskundige praktijk ook ‘verwachtingsmanagement’ in: het geven van informatie over de wettelijke kaders, zoals over rechten, plichten, verwachtingen en de rol en taak van de arbeidsdeskundige.

Op basis van de wensen, behoeften en verwachtingen van cliënten en de praktijkervaringen van cliënten en arbeidsdeskundigen hebben we een overzicht gemaakt van specifieke vaardigheden, gedragingen en attitudes van arbeidsdeskundigen die bijdragen aan meer cliëntgerichtheid. Deze zijn ingedeeld naar 4 elementen, gebaseerd op de [‘werkalliantie in het gedwongen kader’](#) van Anneke Menger:

VERTROUWEN: HET ERVAREN VAN VERTROUWEN IN EN VAN ELKAAR.

VOORBEELDEN

- Veilige sfeer creëren waarin de cliënt open en eerlijk kan zijn.
- Benoemen wat het belang en de gevolgen van openheid zijn.
- Ruimte geven aan de cliënt om zich te uiten.
- Geen druk uitoefenen.
- Onafhankelijke positie innemen.
- Houding van vertrouwen.
- Gesprek van mens-tot-mens in plaats van vanuit de rol als expert.

RICHTING & KADER: DUIDELIJKHEID OVER DOELEN EN TAKEN EN OVER HET KADER.

VOORBEELDEN

- Informatie geven over het doel en vervolg van het gesprek en de rol van de arbeidsdeskundige.
- Verwachtingen expliciet bespreken.

- Aangeven dat de cliënt iemand mee mag nemen naar het gesprek.
- Informatie geven over wetgeving, re-integratieproces, rollen, rechten, plichten, enzovoort, passend bij de re-integratiefase.
- Vertellen wat er met de gegeven informatie gebeurt en wat de gevolgen kunnen zijn van het delen van informatie.
- Zorgen voor een heldere en volledige rapportage met de mogelijkheid voor reactie.

BINDING: GEZIEN EN GEHOORD WORDEN, HET ERVAREN VAN EEN PERSOONLIJKE KLIK OF CONTACT.

VOORBEELDEN

- Oprechte interesse en nieuwsgierigheid in vragen en luisteren.
- Open en onbevooroordeelde houding hebben.
- Empathie en compassie voor de situatie van de cliënt.
- Maatwerk; zoeken naar flexibiliteit in het toepassen van wet- en regelgeving.
- Voldoende tijd nemen voor de cliënt.
- Cliënt zelf keuzes laten maken.
- Gelijkwaardigheid in het gesprek met mogelijkheid tot samen beslissen.
- Het gesprek evalueren.

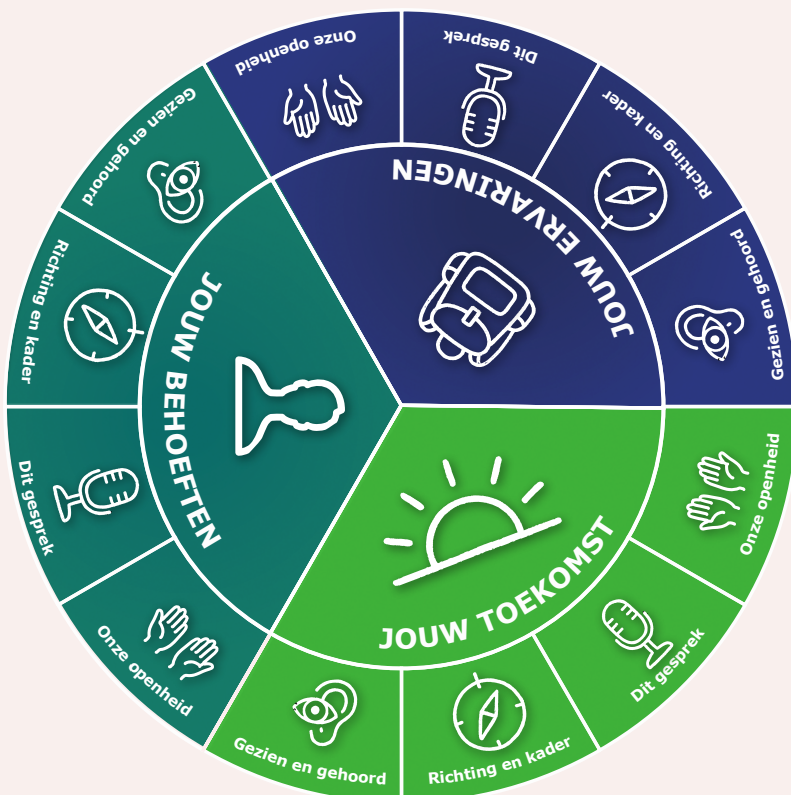
STROEFHEID: EEN NEGATIEVE BELEVING VAN DE INTERACTIE DIE LEIDT TOT WEERSTAND.

VOORBEELDEN

- Als cliënten nog niet gestart zijn met hun hersteltraject en druk ervaren om te re-integreren, kan dat leiden tot weerstand.
- Als cliënten zich niet gehoord voelen in hun beperkingen, graven ze zich in en wordt het lastiger om bestaande patronen en structuren los te laten.
- Cliënten delen niet alle informatie als er geen vertrouwen is in de intenties van de professional.
- Te weinig communicatie en discrepanties in informatieverschaffing geven cliënten een gevoel van verwarring, frustratie en ontmoediging.



In het onderzoek is de gesprekstool ‘Gezien & Gehoord’ ontwikkeld, bestaande uit een gesprekskompas, werkblad en handreiking. Deze gesprekstool ondersteunt cliëntgericht werken.



Het gesprekskompas geeft jou en je cliënt richting, structuur en handvatten om zicht te krijgen op wat vanuit cliëntperspectief van belang is. Aan het einde van het gesprek heb je informatie verzameld over wat iemand heeft meegemaakt, wat iemand nodig heeft, en welke wensen en toekomstmogelijkheden er zijn in relatie tot werk. Zo integreer je op systematische wijze de kennis van de cliënt in je dienstverlening.

Tips voor arbeidsdeskundigen

- Pas cliëntgerichte dienstverlening toe vanaf het eerste contact, bijvoorbeeld de uitnodigingsbrief of het telefoontje, maar ook ná het gesprek, zoals in de rapportage.
- Evalueer het gesprek met je cliënt om de wensen, behoeften en verwachtingen van de cliënt nog beter te achterhalen.
- Voorkom (wederzijds) invullen voor een ander door vragen te stellen, wederzijdse verwachtingen, behoeften en ervaringen te expliciteren, weerstand te signaleren én te adresseren.
- Merk je weerstand bij je cliënt en verloopt een gesprek daardoor niet soepel? Focus dan eerst meer op binding, zodat de cliënt zich gezien en gehoord voelt, in plaats van op de wettelijke kaders.
- Maak cliëntgerichte dienstverlening onderdeel van OT-bijeenkomsten, bijvoorbeeld met behulp van deze factsheet, het cahier en het gespreksinstrument 'Gezien en Gehoord'. Nodig ook eens een ervaringsdeskundige uit.
- Cliëntgerichte dienstverlening is een praktische uitoefening van de kernwaarden uit de gedragscode voor arbeidsdeskundigen en niet iets wat aanvullend is of erbij komt. De inzichten uit het onderzoek en het gespreksinstrument 'Gezien en Gehoord' kunnen hierbij ondersteunen.



MEER INFORMATIE

CAHIER 38 Elk contact kan het verschil maken. Cliëntgerichte dienstverlening in de arbeidsdeskundige praktijk

Op [arbeidsdeskundigen.nl/akc/clientgerichte-dienstverlening](https://www.arbeidsdeskundigen.nl/akc/clientgerichte-dienstverlening) vind je:

- Het gesprekskompas 'Gezien & Gehoord'
- Het werkblad 'Gezien & Gehoord'
- De handreiking 'Gezien & Gehoord'

www.arbeidsdeskundigen.nl/akc