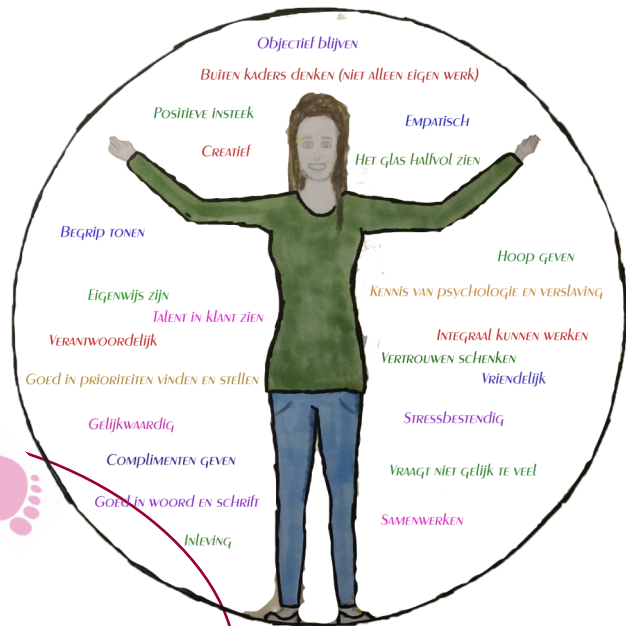


DE IDEALE cliënt



Samen op zoek naar verandering of Hoe maak ik het contact met de cliënt efficiënter?

DE IDEALE KLANTMANAGER





Inleiding

In deze notitie staan de tips en adviezen uit het project 'Samen op zoek naar verandering'. Ze zijn het resultaat van dialogen tussen klantmanagers, cliënten en cliëntenraden en andere vertegenwoordigers van cliënten. In dit project zijn een aantal activiteiten ondernomen om die dialoog tot stand te brengen.

Er is gebruik gemaakt van:

- inbreng van ervaringsdeskundige cliënten van de sociale dienst.
- de resultaten van de regionale bijeenkomsten 'Samen op zoek naar verandering', waar cliënten, klantmanagers en leden van cliëntenraden met elkaar het gesprek aangingen over de intake bij werkpleinen en de sociale dienst en de bejegening daar en in het algemeen.
- de input van een klankbordgroep waaraan ook klantmanagers deelnamen.
- de informatie uit een intakeworkshop, een aantal intakegesprekken bij een Werkplein. Ook is gesproken met klantmanagers bij het Werkplein.

De doelen van dit project zijn:

- meer menselijk maatwerk bij de uitvoering van de Participatiewet (Wwb) naar cliënten en aanvragers toe waardoor de taak van de klantmanagers ook makkelijker gaat worden.
- tips, methodische aanpak en adviezen voor klantmanagers en mensen bij de balie van de sociale dienst
- het gesprek / de dialoog tussen cliënt en klantmanagers stimuleren om elkaar beter te begrijpen. Mogelijk te maken dat beide naar elkaar luisteren, begrip krijgen voor elkaars positie om samen te zoeken naar mogelijkheden. Op die manier kunnen medewerkers van de sociale dienst betere hulp verlenen. En het helpt de cliënt en geeft hen een nieuwe kans op vrijwilligerswerk, scholing, een baan en/of weer greep op het eigen leven te krijgen.

Op alle vier de bijeenkomsten van cliënten hoorden we het, en we zagen het op het Werkplein: Klantmanagers zijn professionals en werken hard aan goede resultaten.

En toch weten we ook van cliënten dat er ondanks dit harde werken sprake is van miscommunicatie en dat klantmanagers en cliënten elkaar niet bereiken. Wat is dat toch? Wat gaat er dan toch mis? En vooral: hoe kan dat verbeterd worden en bij voorkeur zelfs voorkomen worden?

Zit dat in de communicatie tussen beide partijen? Moeten we dat vooral aanpakken? Of zijn er (ook) andere oorzaken?

Bij professioneel handelen hoort ook je blijven ontwikkelen en zelfreflectie. De posters en deze notitie geven u hiertoe een aanzet.



De groepsintake

Een groepsintake is efficiënt en effectief. Er wordt goede, bruikbare informatie verstrekt aan een groep mensen. Maar er is geen privacy en weinig ruimte voor het eigen verhaal van de cliënt. Wel is er de mogelijkheid om lotgenoten te treffen. De methode van lotgenotencontact wordt op dit moment niet benut. Dat zou wel meer ingezet kunnen worden als instrument: cliënten helpen cliënten.

Onder welke voorwaarden is een groepsintake een goed instrument? Op de regionale bijeenkomsten 'Samen op zoek naar verandering' werd over de intake het volgende gezegd:

- Handig voor het geven van informatie over de rechten en plichten, de procedure en de sociale voorzieningen.
- In aparte ruimtes moet een mogelijkheid zijn voor het eigen verhaal van de cliënt.

Doel van de intake

Het doel van de intake van de klantmanager is het vaststellen van het recht op uitkering. Het doel van de cliënt is een heel ander: die wil duidelijk krijgen wat hem of haar te wachten staat. En de cliënt heeft meestal dringend financiële ondersteuning nodig. Het is goed om je dat 'verschil' te realiseren.

Het is belangrijk om in het intakegesprek duidelijk te maken wat de Sociale Dienst kan bieden aan de cliënt, wat jij als klantmanager kan bieden en wat de cliënt van de dienst en jou mag verwachten.

Verwachtingen van een cliënt

Hulp nodig

De cliënt die naar de sociale dienst gaat, komt om hulp vragen. Hij zoekt steun, hulp en begrip. Door te investeren in en de tijd te nemen voor dit eerste gesprek, voelt de cliënt zich beter begrepen. Deze investering levert op dat cliënten en klantmanagers eerlijker zijn en elkaar makkelijker kunnen aanspreken. De menselijke behoefte om gezien, gehoord en begrepen te worden geldt ook voor cliënten van de sociale dienst.

Dit doe je door de thuissituatie van de cliënt zo goed mogelijk in beeld te krijgen met als doel: zoeken naar waar extra steun nodig is (mogelijk inschakelen van collega professionals uit andere disciplines en organisaties). En te weten waar mensen al hun eigen oplossingen creëren en waar hun talenten liggen.

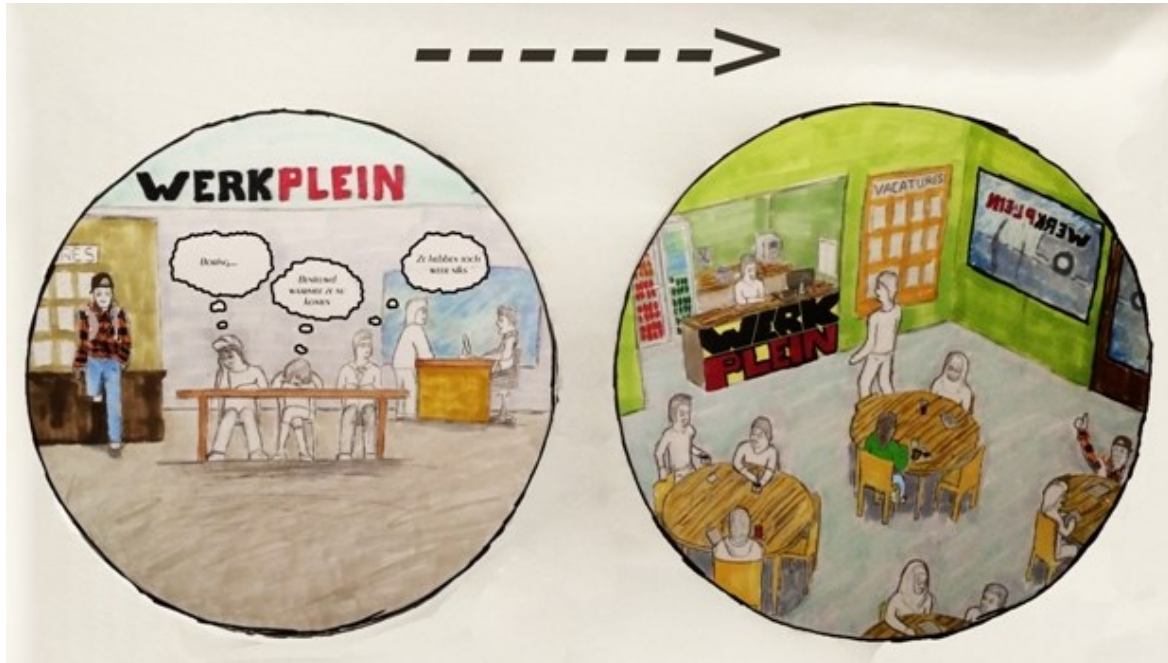
Angst en schaamte

Vaak wordt het aanvragen van een bijstanduitkering uitgesteld tot het echt niet anders kan. Er is een hoge drempel om naar de gemeente te gaan voor bijstand. Dit betekent vaak ook dat er geldzorgen zijn en dit levert spanning op: nu moet er echt iets gebeuren. Verder schamen mensen zich ook om bijstand aan te vragen bij de gemeente. Deze gevoelens van schaamte, onzekerheid en angst worden door de cliënt op vele verschillende manieren geuit. Door de gevoelens van angst en schaamte te erkennen en open te staan voor deze gevoelens en zorgen van de cliënten, voelt de cliënt zich meer gezien, gehoord en begrepen.



Wachten in de wachtkamer

Op de Werkpleinen is de eerste aanblik: wachtende, hangende mensen. Verveling. Wegkijkende mensen, geen onderling contact. Dit heeft ons inziens vooral te maken met omgevingsfactoren op het Werkplein. Het is geen inspirerende omgeving. En het is een 'moderne' zakelijke inrichting: dat wil zeggen veel buizen voor kabels en computergericht. Er is weinig of geen kleur. Een gezellig werkplein, waar je binnenloopt voor je plezier. Zou dat niet een mooi experiment zijn?



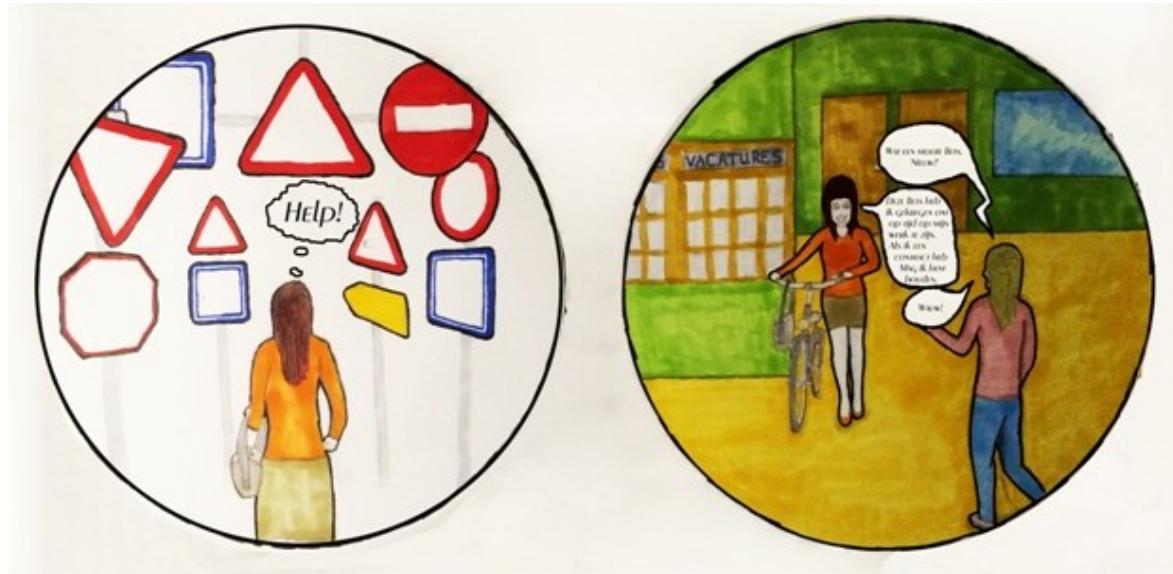
Er zijn nog weinig ervaringen met een gezellige, minder zakelijke inrichting. We weten in ieder geval van één gemeente dat de ervaringen positief zijn. Dat werd een inloop voor de buurt. Voorwaarde is wel dat er medewerkers zijn die op een positieve manier toezien dat het netjes blijft.

Een wachtkamer zou dus ook een inspirerende, levendige omgeving kunnen zijn waar cliënten, werkgevers en klantmanagers elkaar ontmoeten. (De gesprekken worden uiteraard niet hier gevoerd.) Zo'n inloop bij het Werkplein kan eventueel gecombineerd worden met andere functies voor diensten van de gemeente voor de burger. Natuurlijk moet het wel een dienstverlenende omgeving blijven, maar dat kan ook een prettige en kleurige omgeving zijn.



Belonen om boetes te voorkomen

In de bijstand heb je te maken met wet- en regelgeving. Er is hierbij weliswaar enige gemeentelijke beleidsvrijheid, maar niet volledig. Er wordt door het Rijk opgelegd dat er gehandhaafd moet worden en zelfs de strafmaat wordt opgelegd. Hoe om te gaan met regels en het handhaven van de regels? In de regionale bijeenkomsten 'Samen op zoek naar verandering' werd verschillende keren genoemd dat het goed zou zijn om te belonen om boetes te voorkomen. Het voorkomen van boetes begint met goede voorlichting geven. Het zou zo moeten zijn dat klantmanager en cliënt samen boetes en maatregelen voorkomen. Belangrijk is om duidelijk te maken dat je als klantmanager liever geen boetes wilt opleggen, maar dat het systeem wel zo in elkaar zit dat dat bij bepaald gedrag moet. Als iemand zich niet aan de regels houdt, moet je als klantmanager wel boetes opleggen.



Een mogelijkheid is om de toekenningsbeschikking door te nemen met een groepje cliënten: wat staat er in zo'n beschikking en wat betekent dat?

Als de klantmanager een boete of maatregel oplegt, is het van belang om aan de cliënt uit te leggen waarom dat gedaan wordt. Welke regel is overtreden? Waarom een boete of maatregel opgelegd wordt en waarom het niet anders kan. Ook nagaan of de cliënt echt snapt waarom. Kondig een te geven boete tijdig aan bij de cliënt. Dan kun je, voordat je de boete echt gaat geven, duidelijk maken waarom je dat moet doen.

Belonen is niet alleen een financiële kwestie. Het gaat ook om immateriële zaken. Een keer een compliment geven over rondkomen met het weinige geld van een bijstandsuitkering. Ieder mens wil gezien, gehoord en erkend worden. Het kan zo simpel zijn: een felicitatie als een cliënt een baan gevonden heeft. Het zoeken naar creatieve oplossingen, zoals zorgen dat een cliënt zich van a naar b kan bewegen (voorbeeld hulp bij aanschaf scooter).

Maatwerk

Een klantmanager vraagt een cliënt: 'Wat heb jij nodig om aan het werk te gaan?' De cliënt zegt: 'Ik heb een brommertje nodig.' De klantmanager maakt de afspraak met die cliënt om hem een brommer zes maanden in bruikleen te geven. Als hij na zes maanden nog die baan heeft, krijgt hij de brommer cadeau. Wat blijkt: na zes maanden had hij de baan nog! Wees creatief! Wees niet bang! Vraag de cliënt om een plan te maken om aan het werk te komen. Daag de cliënt uit om jou als klantmanager te overtuigen van wat hij kan en wil. Om dan samen te beoordelen wat nodig is om dat te bereiken.



Een succesmoment.

Wanneer is het gesprek een succes? Als de cliënt zich geholpen weet en weer perspectief heeft. Op vrijwilligerswerk, scholing, een nieuwe kans, een baan en/of weer greep op het eigen leven. Of om niet weg te glijden in het sociale isolement.

Wat helpt om zo'n succesmoment te bereiken?

- Duidelijke, begrijpelijke informatie geven
- Klantmanager en cliënt luisteren echt naar elkaar
- Klantmanager en cliënt hebben begrip voor elkaar
- Oprecht geïnteresseerd in de ander
- Een beeld hebben van de hele situatie van de cliënt
- Uitgaan van vertrouwen
- Ruimte geven, zich kunnen verplaatsen in de ander
- De cliënt echt willen helpen



- Naast de klant gaan staan, met gepaste afstand
- Ruimte geven aan eigen creativiteit
- Wanneer je vanuit je professionaliteit inschat dat buiten de kaders gaan in een specifieke situatie zou kunnen helpen dit met het management bespreken

Eigen leerdoelen

Kunnen leerdoelen en prestatiedoelen worden bereikt als ze van bovenaf opgelegd worden?

Het is natuurlijk veel effectiever als de cliënt de eigen leerdoelen formuleert. Zo is er een sociale dienst die cliënten een leeg plan van aanpak mee geeft. Dat moet de cliënt zelf invullen. Als het nodig is kan de cliënt daarbij om hulp vragen. Zo moet de cliënt in ieder geval over de eigen doelen en hoe die te behalen nadenken.

Informatie over de Participatiewet (Wwb) geven

Vaak zijn andere hulpverleners en dienstverleners niet goed op de hoogte van de regels van de Participatiewet (Wwb). Informatie geven aan organisaties die te maken hebben met cliënten van de sociale dienst is van groot belang en kan deze probleem voorkomen. Samen zoeken naar versterking van elkaars doelstellingen, want die zijn vaak niet eens zo veel verschillend.



Ondersteuning

De cliënt mag van de organisatie alle ondersteuning verwachten. Om een inkomen te verkrijgen. Om te overleven. Om uit de schulden te komen. Om een nieuwe weg te creëren. Om werk te vinden. Of om uit een sociaal isolement te blijven of te komen. Dat alles kan alleen SAMEN. Dat vereist rust, tijd, samenwerking, heldere informatie en vertrouwen. Succes heeft vaak veel vaders en moeders, maar een ding is zeker: succes ontstaat wanneer alle parameters volledig de goede kant uit staan en volledig gebruikt worden! Samen met de cliënt werken aan de verandering, vanuit ondersteuning en gebruik makend van de aanwezige creativiteit bij alle partijen, zorgt ervoor dat succes haalbaar kan worden.

Het project "Samen op zoek naar verandering" van EAPN Nederland, waarin met Stimulansz en de Beroepsvereniging van Klantmanagers wordt samengewerkt, wordt ondersteund door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

EAPN Nederland gaat voor een betere en delende samenleving. Een samenleving waar het woord 'SAMEN' (weer) centraal staat. Waar het bewustzijn over consequenties van keuzes en gedrag zo is, dat alles waar anderen de 'dupe' van worden, niet wordt gedaan. Omdat je dat je medemens niet wil aandoen. In zo'n samenleving willen wij leven...jij ook?

Hier werkt de Stichting EAPN Nederland voor. Zowel in Nederland als voor heel Europa. Om dat te bereiken heeft zij als doelen:

- ◆ Het opkomen voor en het vertegenwoordigen van (groepen) mensen die armoede en sociale uitsluiting ervaren zowel in nationaal als in Europees verband
- ◆ De bestrijding van armoede en bevorderen van sociale inclusie op de agenda plaatsen en houden van lagen van de Nederlandse politiek en maatschappij en van de Europese Unie
- ◆ Het (mede) ontwikkelen, promoten en vergroten van de effectiviteit van genomen stappen voor sociale inclusie en het (mede) uitvoeren van programma's hiervoor
- ◆ En van alles wat het bovenstaande helpt te realiseren

Netwerkteelneemers van de stichting zijn organisaties, instellingen en individuen die zich richten op het bestrijden van armoede en het bevorderen van sociale inclusie van de burgers die in Nederland wonen en/of werken en die door diverse omstandigheden (tijdelijk of langdurig) extra ondersteuning behoeven.



EAPN Nederland is een zelforganisatie die geen financiële ondersteuning krijgt van de overheid. Uw ondersteuning is daarom van harte welkom. Op deze wijze kunnen we met zijn allen "de stem van de mensen zelf" ook werkelijkheid laten worden in de lobby voor een betere leefwereld voor alle burgers van Nederland en van Europa. Van- voor en met de mensen zelf.....SAMEN kunnen we de verandering zijn die we willen.

Wilt u EAPN Nederland steunen als deelnemer of donateur, kijk dan voor meer informatie op www.eapnned.nl of mail naar info@eapnned.nl

Wat is EAPN?

Het European Anti Poverty Network (EAPN) is het grootste Europese netwerk, opgericht in 1990. EAPN omvat 31 nationale netwerken en 18 Europese organisaties, die actief zijn in de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting. EAPN Nederland is één van de 31 nationale netwerken.

Onze visie

We werken voor een sociaal Europa zonder armoede en sociale uitsluiting met toegang tot economische, sociale en culturele rechten voor iedereen. Om dit te realiseren zoeken wij

- ◆ een eerlijke verdeling van de welvaart
- ◆ toegankelijke hoogwaardige werkgelegenheid waar mogelijk
- ◆ en een hoog niveau van sociale bescherming waar nodig
- ◆ de bestrijding van discriminatie
- ◆ en de betekenisvolle participatie -door de organisaties- van mensen die in armoede en sociale uitsluiting leven

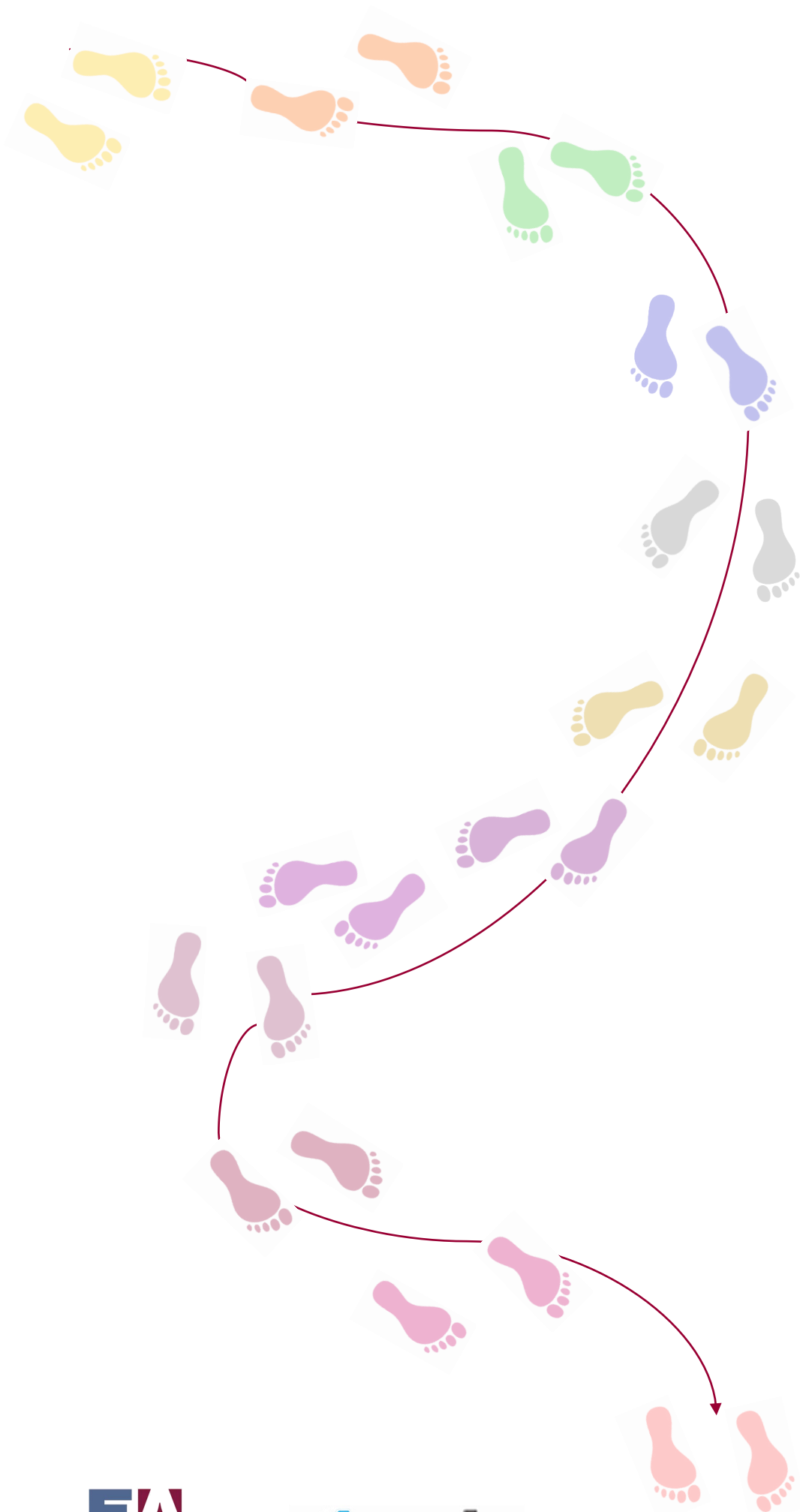
Onze waarden

Wij geloven dat armoede en sociale uitsluiting

- ◆ een ontkenning van fundamentele mensenrechten zijn en dus een gebrek aan respect voor en de bescherming van de menselijke waardigheid
- ◆ ontstaan door complexe en multidimensionale economische – en politieke processen

Wij geloven

- ◆ in de mogelijkheid van een betere verdeling van rijkdom, kansen en middelen
- ◆ in gendergelijkheid
- ◆ in respect voor culturele en religieuze diversiteit en non-discriminatie op grond van geslacht, ras of etnische afstamming, godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd, seksuele geaardheid of sociale afkomst
- ◆ in samenwerking met andere actoren een gemeenschappelijke visie te delen. We zoeken dan ook de dialoog met overheden, overheidsinstanties, instellingen van de Europese Unie en met vakbonden, werkgevers en met andere NGO's
- ◆ in de onafhankelijkheid van de niet-gouvernementele organisaties (NGO's)
- ◆ dat mensen het recht hebben om te beïnvloeden en deel te nemen aan de beslissingen die hen aangaan en er naar hun meningen en ervaringen geluisterd en gehandeld wordt
- ◆ en dat dit beïnvloeden het beste kan worden gedaan door de ervaringsdeskundigen zelf.



European anti Poverty Network
Nederland



**Dit project wordt mogelijk gemaakt
dankzij de ondersteuning van het
ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid.**

