

A background image showing two people shaking hands. The person on the left is wearing a light-colored sweater, and the person on the right is wearing a brown sweater. The background is bright and out of focus.

Leren van interacties in de sprekkamer

dr. Lineke van Hal, lector
Bijzonder lectoraat 'Beroepsvorming Professionals in het Publiek
Sociaal domein'

Jaarcongres CoP Gewogen Maatwerk, 12 juni 2025

Zuyd
Onderzoek

ZU
YD

Inzoomen op
uitvoerings-
praktijken:
gesprekken
als 'black
box'?



Uitvoerings- praktijken in beeld:

Video Stimulated Recall



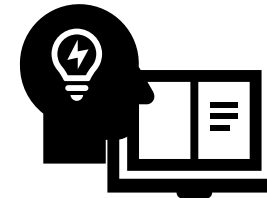
Observeren van
praktijksituaties



Video-opnames in
sprekkamer



Reflectieve interviews
aan de hand van
videobeelden



Analyseren



Groepsgesprekken over
eerste resultaten

Waarom
Video
Stimulated
Recall? I



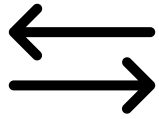
Validiteit:

Wat je doet is vaak anders dan wat je denkt dat je doet



Expliciteren:

Veel professionele kennis is 'tacit knowledge'



Interactief:

Mogelijk om interacties tussen betrokkenen te bestuderen



Meervoudig:

Ruimte voor verschillende perspectieven

Waarom
Video
Stimulated
Recall? II



Gecontextualiseerd:

Vindt plaats in dagelijkse werkpraktijk



Reflectief:

Nodigt uit tot reflectie op dagelijks handelen



Participatief:

Methodiek verandert praktijk

Logica's van werken

- Professionals geven vanuit verschillende **logica's** de dienstverlening aan klanten vorm.
- Een logica kan begrepen worden als een “**zinvol samenhangend cluster aan manieren van denken en doen**” (Mol, 2006: 17).
- Een logica maakt **begrijpelijk** wat binnen een bepaalde context **logisch** handelen is.
- Iedere logica omvat, vaak onbewuste, **aannames** over
 - de rol van de **professional**;
 - verwachtingen ten aanzien van **cliënten**;
 - en over wat passende **ondersteuning** is.
- En heeft daarmee bedoelde en onbedoelde **gevolgen**.

Professionele logica's in actie

Procedureel: - Professional bepaalt grotendeels de richting en de inhoud van het gesprek. - Weinig reflectie of actieve inbreng van cliënten verwacht. - Geeft duidelijkheid voor professional en cliënt, maar kan onvoldoende aansluiten bij de leefwereld en behoeften van de cliënt. 	Relationeel: - Creëren van verbinding met de cliënt staat centraal. - Vaak komen in de gesprekken zorgen, behoeften en drijfveren van cliënten ter sprake. - Professional (te) voorzichtig met confrontatie of feedback. 
Zorgdragend: - Professional verzet veel praktisch werk voor cliënt. - Ontlasting van cliënt en controle door de professional staan centraal. - Ondersteunend voor de participatie van cliënten die (tijdelijk) minder zelfredzaam zijn. - Tegelijkertijd kan onvoldoende zichtbaar worden wat een cliënt zelf kan en wil. 	Empowerend: - Cliënt is in de lead, professional parkeert eigen doelen. - Er is aandacht voor krachten en belemmeringen in relatie tot werk, ook op andere levensterreinen. - Vereist een hogere mate van reflectief vermogen en doen vermogen (zie WRR, 2017) van cliënten dan vanuit de andere logica's. 

Procedurele logica

Illustratieve citaten

P: "Ik stel wel heel veel gesloten vragen. Het is echt een lijstje wat ik afa in mijn hoofd."

I: "Wat maakt dat je gesloten vragen stelt?"

P: "Ik denk om het voor de klant wat makkelijker te maken om te antwoorden. Dat ze er makkelijker ja of nee op kunnen zeggen. [...] Of misschien ook voor mezelf makkelijker maken."

I: "Je zegt je gaat een lijstje af in je hoofd. Dus je weet vooraf al hier moet ik wat over weten?"

P: "Dat doe ik wel in het begin van het gesprek. [...] wat we dan willen bespreken. Dat probeer ik voor haar duidelijk te maken, maar ook voor mezelf."

(ST nieuwkomer - P)

I: "En je zegt van 'Goh, [begeleider] doet wat ze altijd doet'. Hoe zou je dat omschrijven? Wat zie je haar doen in het gesprek met jou? "

K: "Dat zij ten eerste gewoon aangeeft wat zij allemaal heeft voor die afspraak en wat zij wil doen, en op het laatst vraagt ze dan zeg maar wat mijn inbreng zou zijn in dat gesprek, de punten."

(NW oudkomer - CI)

Procedurele logica

Duiding

- Professional bepaalt grotendeels **de richting en de inhoud** van het gesprek.
 - Mentaal lijstje dat 'afgevinkt' wordt
 - Checken bij de klant: gesloten vragen
- Vanuit deze logica wordt dan ook **weinig reflectie of actieve taalvaardigheid** van de klant verwacht.
- Creëren van **duidelijkheid** voor professional en cliënt.
- Kan het aansluiten bij **situatie en behoeften van cliënt** belemmeren.

Relationele logica

Illustratieve citaten

P: "Ik merk dat hij wat meer gaat praten. In het begin merkte ik ook dat hij wat spanning had. En dat hij nu wat losser zit. Ik weet niet of dat door mij komt, maar ik hou wel rekening met mijn houding."

I: "Op wat voor manier hou je rekening met je houding?"

P: "Wat relaxter gaan zitten. Een relaxte manier van contact maken. Mensen moeten toch hun privé in zo'n gesprek op tafel gooien. Dat is wel lastig." (NE - P)

"Ja, op de kinderboerderij afgesproken. [...] Dan heb je een heel ander gesprek dan als je hier voor de computer zit. Het kost veel tijd, het kost veel tijd om dingen dan te plannen. [...] Maar tegelijkertijd maak je wel een winst, want voor een volgend gesprek kost het me minder tijd. Dan heb ik een basis. Dan praat ik gemakkelijker dan eerder." (ST nieuwkomer - P)

"Je wil hem ook niet afvallen van 'je doet niks'. Je wil de relatie goed houden. Je wil hem niet te strak houden. Je wil hem wel bewust maken, maar laat daarom je eigen kansen schieten. [Ik moet] hem wel aan het denken zetten." (NE - P)

Relationele logica

Duiding

- Het creëren van een **verbinding** met cliënt staat centraal.
 - Opbouwen van vertrouwen
 - Laagdrempelig contact
 - Aandacht voor emoties
- Vaak komen in de spreekkamergesprekken **zorgen, behoeften en drijfveren** van cliënten ter sprake, bijvoorbeeld zorgen over hun gezondheid of over gemis aan sociale contacten.
- (Te) **voorzichtig** met confrontatie of feedback
 - 'Ik wil niet pushen.'
 - 'Ik wil de relatie goed houden.'

Zorg- dragende logica

Illustratieve citaten

"Achteraf had zij dit [het aanvragen van de studiefinanciering] ook gekund natuurlijk, maar aan de ene kant denk ik dan heb ik een vinger in de pap en dan weet ik dat het ook echt gebeurt [...]. Dus dat is eigenlijk vaak wel de reden dat ik denk van goh, ik heb toch nog tijd in dit gesprek, oh dan doe ik dat meteen even met ze. Maar ja, misschien had ik haar echt achter de computer moeten laten zitten en laten klikken. En als ze vragen had gehad, had ze het mij mogen stellen of zo. Misschien op die manier haar iets meer aan zet laat." (ST nieuwkomer - P)

"Ik heb niet zo heel veel gesproken. Zo gaat het vaak. Ik begin met mijn verhaal en dan komt [professional] met adviezen en tips. Dat vind ik heel fijn dat ze dat doet. Want ja, ik heb het eerder gezegd, soms zie ik bepaalde dingen zelf niet. [...] [Professional] kijkt heel veel verder dan ik doe: dat is een wake-up call voor mij." (NW oudkomer - Cl)

Zorg- dragende logica

Duiding

- 'Ontlasten' van cliënt en 'controle' door professional staan centraal.
- Professional **verzet veel praktisch werk** voor de client.
- Dit kan ondersteunend zijn voor de participatie van klanten met een (tijdelijk) laag '**doenvermogen**' (WRR, 2017), oftewel klanten die minder zelfredzaam zijn wat betreft bureaucratische handelingen, plannen of in actie komen.
- Tegelijkertijd kan vanuit een zorgdragende logica **onvoldoende zichtbaar** worden wat cliënt zelf kan en wil.

Empoweren- de logica

Illustratieve citaten

"Hij had doelen. In het begin dacht ik, is dat haalbaar? Hij wou heel veel dingen. Maar ik heb hem ook de ruimte gegeven. Hij was bezig met de taal. Ik zeg: 'Dat is belangrijk, maar blijf leren, dat je tegelijkertijd ook kijkt naar wat de Nederlandse markt te bieden heeft. Kijk wat er meespeelt met jouw toekomstdoelen.' Dan merk je op een gegeven moment, dat hij toch andere dingen ontdekt, door met docenten of vrienden te praten. Toen dacht hij 'ja, ik moet toch iets anders kiezen waarmee ik meer kans maak op de arbeidsmarkt.' [...] Hij wilde werken aan zijn sterke en zwakke kanten. Dat vind ik dan goed." (ST nieuwkomer - P)

"[Professional] heeft me heel veel ruimte gegeven om te zoeken en dingen te gaan doen, mij ook het vertrouwen gegeven om [...] werk te vinden. En dat is iedere keer ook wel gelukt." (NE - CI)

Empoweren- de logica

Duiding

- **Cliënt is 'in the lead'**: professional moet eigen doelen parkeren.
- Er is aandacht voor **krachten en belemmeringen** van cliënten in relatie tot werk.
 - Creëren van (randvoorwaarden voor) werkend perspectief
 - Aandacht voor hoe mensen zich gaan redden zonder ondersteuning van gemeente.
- Vanuit deze logica wordt een hogere mate van **reflectief vermogen** van klanten verondersteld dan vanuit de andere logica's.

Conclusies

Arbeidstoeleiding is een complexe opdracht.

De verschillende logica's maken inzichtelijk hoe professionals, binnen hun professionele speelruimte, hun **(publieke) opdracht** invullen.

(parallellen de morele disposities die Zacka (2017) onderscheidt: zakelijk, streng, zorgzaam)

Reflectie op wat zij zichzelf zien doen in de praktijk en de reflecties van hun cliënten en collega's hierop, maakt hen **bewust(er)** van deze logica's en de bedoelde én onbedoelde gevolgen daarvan.

- Betekent goed professioneel werk dat je kunt **schakelen tussen alle logica's**?
- Wat betekenen deze logica's voor **samenstelling team** en **koppeling professional - cliënt**?

Leren van en met cliënten?

- Werkrelatie tussen professional met cliënt is belangrijk in dienstverlening.
- Werken met (tussentijdse) **cliëntfeedback**: samen leren over wat passende begeleiding is.
- Maar dit is niet vanzelfsprekend...



Werken met cliëntfeedback niet vanzelfsprekend..

machtsrelatie

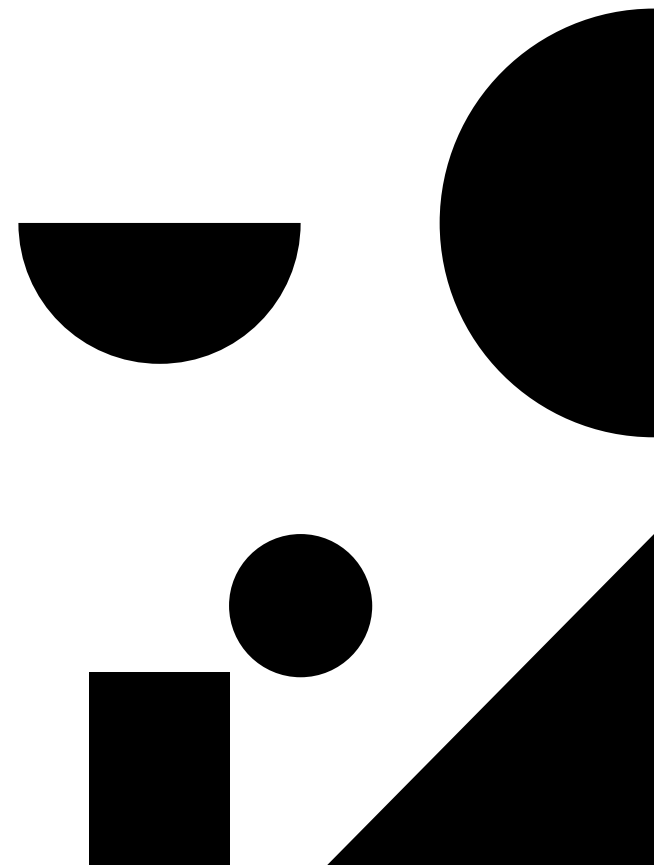
- *"Ik denk dat de situatie ernaar is dat je dat je niet snel feedback aan je eigen klantmanager zal geven. Omdat je in die afhankelijke situatie zit, ben je heel kwetsbaar wanneer je iemand kritiek geeft of feedback."* (cliënt)

gebrek aan vertrouwen

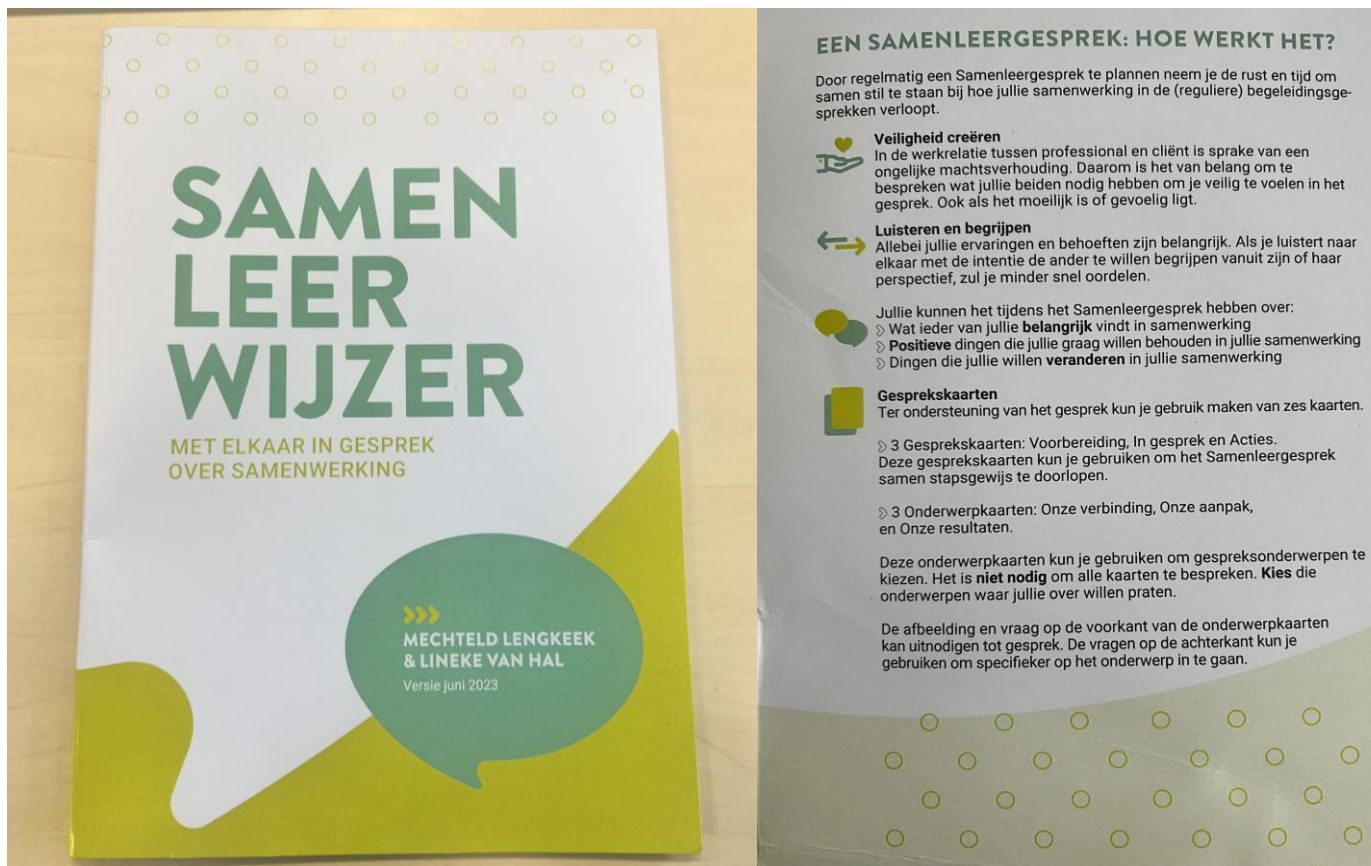
- *"Als je hoort: 'we willen ons kwetsbaar opstellen en verbeteren'. Dat is heel leuk, maar als je in een jaar tijd verschillende klantmanagers hebt, dan doet dat wat met je. Dat beschadigt je vertrouwen. En op een gegeven moment ben je het zat en ook angstig. Dan denk je 'ik sluit me af ik ga mezelf beschermen'."* (cliënt)

(veronderstelde) ontbrekende vaardigheden in feedback geven en ontvangen

- *"Wat het soms lastig te maken: dat niet iedereen in staat is om als een helikopter boven het verhaal te hangen. Dan [is] het heel moeilijk om een gesprek te hebben over het gesprek. Ook als iemand helemaal emotioneel is, in de weerstand zit. Het gaat hier wel vaak over emoties."* (professional)



Samenleerwijzer



EEN SAMENLEERGESPREK: HOE WERKT HET?

Door regelmatig een Samenleergesprek te plannen neem je de rust en tijd om samen stil te staan bij hoe jullie samenwerking in de (reguliere) begeleidingsgesprekken verloopt.



Veiligheid creëren

In de werksamenwerking tussen professional en cliënt is sprake van een ongelijke machtsverhouding. Daarom is het van belang om te bespreken wat jullie beiden nodig hebben om je veilig te voelen in het gesprek. Ook als het moeilijk is of gevoelig ligt.



Luisteren en begrijpen

Allebei jullie ervaringen en behoeften zijn belangrijk. Als je luistert naar elkaar met de intentie de ander te willen begrijpen vanuit zijn of haar perspectief, zul je minder snel oordelen.



Jullie kunnen het tijdens het Samenleergesprek hebben over:

- Wat ieder van jullie **belangrijk** vindt in samenwerking
- Positieve** dingen die jullie graag willen behouden in jullie samenwerking
- Dingen die jullie willen **veranderen** in jullie samenwerking



Gesprekskaarten

Ter ondersteuning van het gesprek kun je gebruik maken van zes kaarten.

- 3 Gesprekskaarten: Voorbereiding, In gesprek en Acties. Deze gesprekskaarten kun je gebruiken om het Samenleergesprek samen stapsgewijs te doorlopen.

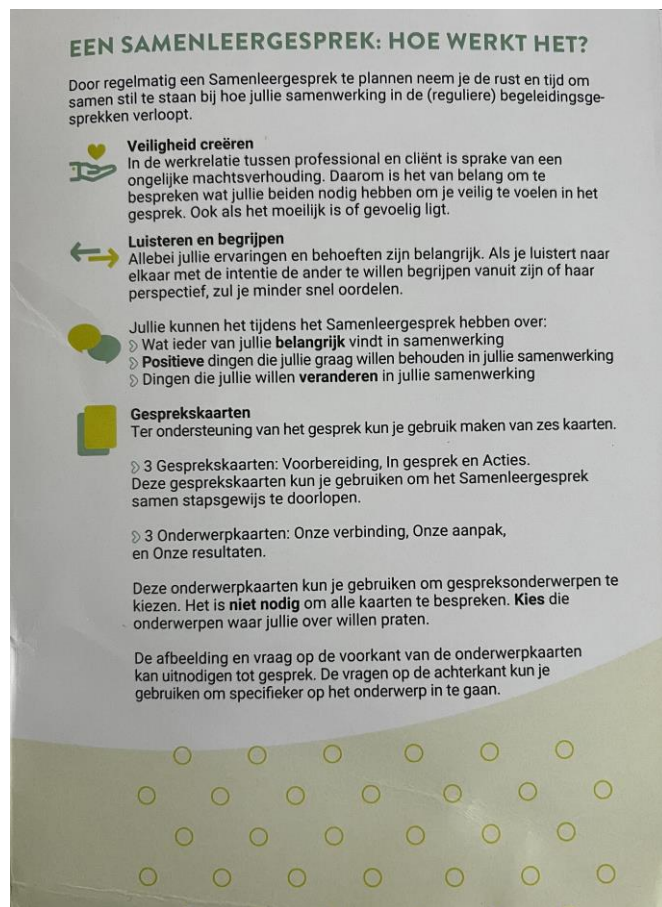
- 3 Onderwerpskaarten: Onze verbinding, Onze aanpak, en Onze resultaten.

Deze onderwerpskaarten kun je gebruiken om gespreksonderwerpen te kiezen. Het is **niet nodig** om alle kaarten te bespreken. **Kies** die onderwerpen waar jullie over willen praten.

De afbeelding en vraag op de voorkant van de onderwerpskaarten kan uitnodigen tot gesprek. De vragen op de achterkant kun je gebruiken om specifieker op het onderwerp in te gaan.



Samenleerwijzer: de handleiding



WAAROM EEN SAMENLEERGESPRAK?

Toelichting op het belang.

Reacties van professionals en cliënten

EEN SAMENLEERGESPRAK: HOE WERKT HET?

- Veiligheid creëren: wat beiden nodig?
- Gelijkwaardigheid vanuit ongelijke posities: allebei jullie ervaringen en behoeften zijn belangrijk.
- Gesprek: belangrijk, positief, veranderen en behouden in de samenwerking
- Uitleg over de zes kaarten

SAMEN IN GESPREK...

Toelichting op de drie stappen in het gesprek

De Samenleerwijzer: de gesprekskaarten

De drie gesprekskaarten kun je gebruiken om het Samenleergesprek samen stapsgewijs te doorlopen.

STAP 1: VOORBEREIDING

STAP 2: IN GESPREK

- Open vragen.
- Vraag naar voorbeelden om te concretiseren.

A. Wat gebeurde er in het begeleidingsgesprek?

B. Wat deed dit met mij?

C. Waarom is dit belangrijk voor mij?

STAP 3: ACTIES

- Samen bepalen
- Wat willen we zo houden of veranderen?
- Wat is daarvoor nodig?
- Wie gaat wat doen?



De Samenleerwijzer: de onderwerpkaarten

De drie Onderwerpkaarten:

- Onze verbinding, Onze aanpak, en Onze resultaten.
- De onderwerpkaarten kun je gebruiken om gespreksonderwerpen te kiezen.
- Let op het is niet nodig om alle kaarten te bespreken. Kies die onderwerpen waar jullie over willen praten.
- De afbeelding en vraag op de voorkant van de onderwerpkaarten kan uitnodigen tot gesprek. De vragen op de achterkant kun je gebruiken om specifieker op het onderwerp in te gaan.



Samenleerwijzer: ervaringen professionals

- "Ik vond de klantfeedback verrassend. Omdat je soms denkt 'ik doe het best wel goed' en dan blijkt het bij de klant toch anders over te komen." [...] "Het heeft mij doen nadenken over hoe klanten naar ons kijken. En ik heb gemerkt dat daar ook wel heel veel voor ons te leren valt, om toch aan die relatie te werken."
- "Goed om überhaupt een feedbackvraag te stellen aan de klant: 'Wat vond je lastig aan het gesprek? Kun je een moment noemen wat jou geraakt heeft?' De klant kon dit goed benoemen."
- "Ik werd me [door inbreng van cliënt] bewuster van onze werkwijze [als organisatie], en ga dit inbrengen in het werkoverleg."
- "Uiteindelijk zei hij [cliënt]: 'als ik dan toch iets moet zeggen...' en toen noemde hij een situatie die hij lastig had gevonden. Ik kreeg ruimte om hierop in te gaan en te achterhalen waarom de klant dit lastig vond."

Samenleergesprek: ervaringen cliënten

- “Ik heb ook met mijn klantmanager teruggekeken: van ‘jij vindt dat zo, en ik zie dat zo’. Maakt dat je een betere klik krijgt. Je gaat elkaar meer begrijpen, lijkt het wel.”
- “Mijn klantmanager heeft laten zien dat ze zich kwetsbaar durft op te stellen. Ik heb bewondering dat ze dat in die positie doet. De band tussen mij en de klantmanager is er op een positieve manier door gegroeid.”
- “Voor mij was het leerzaam, omdat ik naar mezelf ging kijken en hoe ik er zelf in sta. Voor mij was het: ik moet ook luisteren naar een ander.”
- “Werkregisseur gaf aan dat dit [ingebrachte punt] een goed punt was, schrijft de punten op, ze laat zo zien dat feedback niet negatief is. Ze gaf aan dat ze dit ook weer kan gebruiken in andere gesprekken.”

Samenleergesprek inbedden in de praktijk?

- Er zijn al zoveel methoden en werkwijzen?!?
- Hoe deel laten zijn van dagelijkse manier van werken?
 - Sluit aan bij gespreksvaardigheden en opdracht van professionals.
 - Is dus niet iets 'extra's'
 - Gericht aandacht geven aan het samenwerken: *"Anders ga je daar te snel overheen."*
 - Brengt verdieping in werkrelatie met de cliënt: *"Het Samenleergesprek benadrukt zowel samen als leren."*
 - Kan ook ingezet worden in andere samenwerkingsrelaties
 - bijvoorbeeld tussen leidinggevende en medewerker of samenwerkende professionals



Documentaire 'Waarderend en realistisch beroepsbeeld professionals werk & inkomen'



The background of the slide is a vibrant blue, densely populated with numerous speech bubbles of various colors including red, yellow, pink, and white. Each speech bubble contains a large, dark blue question mark, creating a visual theme of inquiry and questions.

Vragen?

lineke.vanhal@zuyd.nl

Website:

[Beroepsvorming
professionals in het
publiek sociaal domein
\(zuyd.nl\)](https://www.zuyd.nl/beroepsvorming-professionals-in-het-publiek-sociaal-domein)

Zuyd
Hogeschool

ZU
YD

Wat vraagt het om een lerende professional in een 'lerende organisatie' te zijn?



Leren vraagt **riching**: wat leren en waartoe?



Reflectie: het terugkijken op en het (evt gezamenlijk) bevragen van eigen ervaringen om daarvan te kunnen leren.



Responsiviteit: vraagt van professionals oog voor wat voor cliënten van betekenis is. Voor organisaties vraagt dit oog voor wat voor 'hun' professionals van betekenis is.



Het worden van een 'lerende organisatie' vraagt nieuwe **routines** om zo leren structureel in te bedden in het dagelijks werk.