



# → Samen leren in gesprek met cliënten: denken èn doen!

**Lineke van Hal**, bijzonder lector 'Beroepsvorming professionals publiek sociaal domein'- Zuyd Hogeschool  
**Mechteld Lengkeek**, docent- onderzoeker, Lectoraat Arbeid en gezondheid- HAN



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden



# ➔ In deze workshop..

## Deel 1 Denken...

- De bedoeling van de Samenleerwijzer
- Het instrument
- Ervaringen van professionals en cliënten

## Deel 2 Doen...

- Aan de slag met de Samenleerwijzer
- Jullie ervaringen en vervolgstappen

# ➔ Verbinden met wat er al is..

- Welke ervaringen heb jij met feedback (ontvangen en geven) in je werk?
- Geef eens een voorbeeld van feedback waar je echt wat mee kon?
- Waar kwam dat door?

*In kleine groepjes (van 5/ per tafel) kort bespreken*

*Terugkoppeling plenair*



# ➔ Gesprekken als 'black box'?



# ➔ Vakmanschap versterken door leren van gesprekken



Observeren van  
praktijksituaties



Video-opnames in  
spreekkamer



Reflectieve interviews  
aan de hand van  
videobeelden



Analyseren



Groepsgesprekken over  
eerste resultaten



## ➔ Eyeopener

- “Een eyeopener was: Het feit dat ik nooit met de klant bespreek: ‘Hoe vond jij het gaan?’ En als ik het niet hoor, dan is het er niet. We zullen als klantmanagers ook echt meer open moeten staan voor wat klanten zeggen.”

Bron: Van Hal, L. & Lengkeek, M. (2021). *Al ziende leren: Procesevaluatie actieleertraject ‘Van Kijken Naar Zien’*. Nijmegen: HAN University of Applied Sciences.

# ➔ Gesprek als professioneel instrument

- Alliantie centraal:
  - 'een professionele werkrelatie waarin sprake is van een emotionele band (persoonlijke alliantie), en van overeenstemming over het samenwerkingsdoel en de geëigende aanpak (taakalliantie)'. (zie: [wat-werkt-bij-integraal-werken-wijk \[MO'13879272-1.0\].pdf \(movisie.nl\)](#))
- Met cliënt in gesprek over hoe de samenwerking ervaren wordt



# ➔ Leren met cliënten is 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.” (c)*

## **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’.” (c)*

## **(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. Je hebt het vaak heel concreet over werkervaringsplekken, dan blijft 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.” (p)*



# ➔ Het instrument: De Samenleerwijzer

Ontwikkeld in samenspraak met professionals, cliënten en ervaringsdeskundigen.



# ➔ Samenleergesprek: ervaringen van 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.” Ze zegt hier verder over: “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 van 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.”

Bron: Van Hal, L. & Lengkeek, M. (2021). *Al ziende leren: Procesevaluatie actieertraject ‘Van Kijken Naar Zien’*. Nijmegen: HAN University of Applied Sciences.

# ➔ 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 relatie met de cliënt: *“Het Samenleergesprek benadrukt zowel samen (gelijkwaardigheid) als leren.”*
  - Kan ook ingezet worden in andersoortige gesprekken
    - bijvoorbeeld tussen leidinggevende en medewerker of samenwerkende professionals

# ➔ Het instrument: De Samenleerwijzer

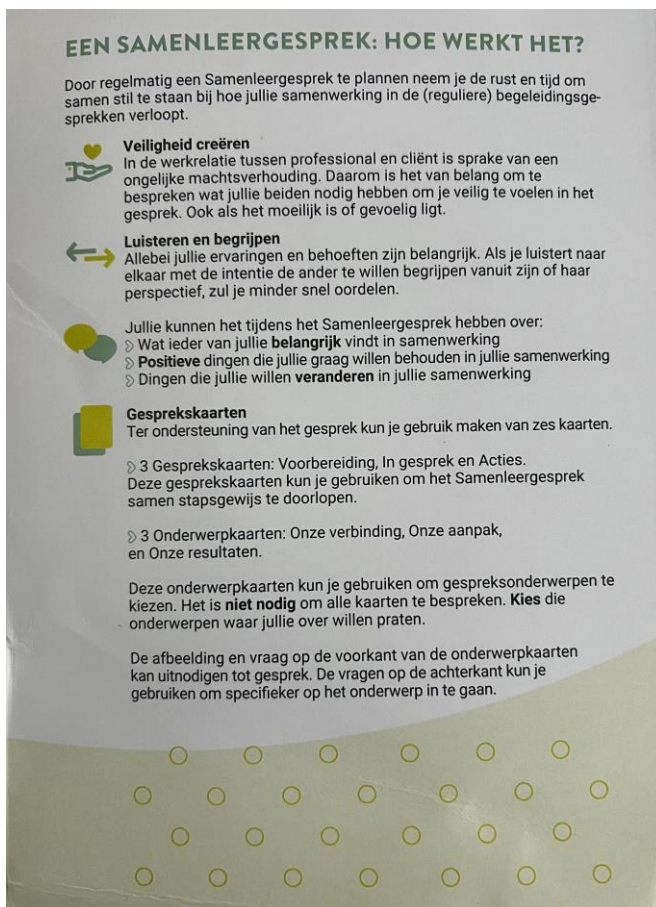
In samenspraak met professionals, cliënten en ervaringsdeskundigen :

2 organisaties

- Handleiding gericht op coach
- Minder talig
- Vragen als voorbeeld
- Kaarten handzaam



# → De 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?
- 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.





# ➔ Opdracht: Eigen Samenleersituaties

Naar aanleiding van **welk gesprek uit jouw praktijk** had jij graag een Samenleergesprek gevoerd?

- Wat was de context ?

Verplaats je in de rol van de cliënt:

- Noteer voor jezelf waarover het Samenleergesprek zou moeten gaan (steekwoorden):
  - Wat wil je veranderen in jullie samenwerking? en/of
  - Wat wil je graag behouden in jullie samenwerking ?



Have  
a  
Break

# ➔ De samenleerwijzer: aan de slag

## Handleiding

**EEN SAMENLEERGESPRAK: 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 werrelatie 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 Onderwerpkaarten: Onze verbinding, Onze aanpak, en Onze resultaten.

Deze onderwerpkaarten 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 onderwerpkaarten kan uitnodigen tot gesprek. De vragen op de achterkant kun je gebruiken om specifieker op het onderwerp in te gaan.

## Gesprekskaarten

**1 VOORBEREIDING**  
ONDERWERPEN KIEZEN

Wat wil ik bespreken

Wat willen we bespreken

**2 IN GESPREK**  
ERVARINGEN EN BEHOEFTE DELEN

Zichtbaar

Onzichtbaar

Ik hoorde je zeggen...  
Ik zag je doen...

Ik voelde me daardoor...  
Het herinnert me aan...

Ik vind het belangrijk dat...  
Ik vind het fijn als...

**3 ACTIES**  
AFSPRAKEN MAKEN

1) Wat willen we zo houden, waar gaan we mee door?

2) Wat willen we veranderen, wat gaan we anders doen?

2) Wat is daarvoor nodig?

3) Wie doet wat?

## Onderwerpkaarten

**ONZE VERBINDING**  
VOORBEELDVRAGEN

Wanneer voel je je **gezien en gehoord** (wanneer niet)?

Wanneer **luisteren** we goed naar elkaar (wanneer niet)?

Wanneer kunnen we **open naar elkaar** zijn (wanneer niet)?

Waarvoor hebben we een **klik** (of niet)?

Waarvoor **vertrouwen** we elkaar (of te weinig)?

**ONZE AANPAK**  
VOORBEELDVRAGEN

Waarvoor zijn onze doelen **duidelijk** (of niet)?

Waarvoor **sluit** onze aanpak aan bij mijn situatie (of niet)?

Hoe **beslissen** we **samen** over onze aanpak (of te weinig)?

**ONZE RESULTATEN**  
VOORBEELDVRAGEN

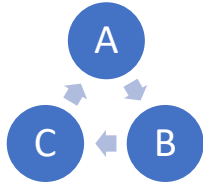
Hoe **haalbaar** zijn de gestelde doelen?

Wat **levert** onze samenwerking op?

Wat **neem ik mee** uit onze gesprekken?

# ➔ Aan de slag

- In drietallen: A= cliënt, B= professional, C = observator



- Drie keer een Samenleergesprek ervaren
  - Bespreek kort de gesprekscontext
  - Gesprekje van 5 minuten (1 thema)
  - Terugkoppeling vanuit rollen cliënt, professional en observator (3 minuten)
    - Hoe ging dit? Wat werkt goed, welke tips?
  - Rouleren: A-> B, B->C, C-> A etc.

# → Reacties en acties

Waar ben je enthousiast over?



Welke haken en ogen zie je?



Wat is jouw eerste stap ?



➔ Dank voor jullie aandacht!

**Lineke van Hal**, Zuyd Hogeschool: [lineke.vanhal@zuyd.nl](mailto:lineke.vanhal@zuyd.nl)

<https://www.zuyd.nl/onderzoek/lectoraten/beroepsvorming-professionals-in-het-publiek-sociaal-domein>



**Mechteld Lengkeek**, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen:  
[mechteld.lengkeek@han.nl](mailto:mechteld.lengkeek@han.nl)

<https://www.han.nl/onderzoek/lectoraten/lectoraat-human-capital-innovations/>





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

 [info@samenvoordeklant.nl](mailto:info@samenvoordeklant.nl)

 De Programmaraad

 divosa

 VNG



 uwv

 Cedris

Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden

# → Professionele logica's van werken

bron: (Van der Klein, van Hal en collega's, 2020)

Verschillende typen logica's van waaruit professionals handelen	
<p><b>Procedureel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Professional bepaalt grotendeels de richting en de inhoud van het gesprek.</li><li>Weinig reflectie of actieve inbreng van de klant verwacht.</li><li>Geeft duidelijkheid voor professional en klant, maar kan onvoldoende aansluiten bij de leefwereld en behoeften van de klant.</li></ul> 	<p><b>Relationeel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Creëren van verbinding met de klant staat centraal.</li><li>Vaak komen in de gesprekken zorgen, behoeften en drijfveren van klanten ter sprake.</li><li>Professional (te) voorzichtig met confrontatie of feedback.</li></ul> 
<p><b>Zorgdragend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Professional verzet veel praktisch werk voor klant.</li><li>Ontlasting van klant en controle door de professional staan centraal.</li><li>Ondersteunend voor de participatie van klanten die (tijdelijk) minder zelfredzaam zijn.</li><li>Tegelijkertijd kan onvoldoende zichtbaar worden wat een klant zelf kan en wil.</li></ul> 	<p><b>Empowerend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Klant is in de lead, professional parkeert eigen doelen.</li><li>Er is aandacht voor krachten en belemmeringen in relatie tot werk, ook op andere levensterreinen.</li><li>Vereist een hogere mate van reflectief vermogen en doen vermogen (zie WRR, 2017) van klanten dan vanuit de andere logica's.</li></ul> 