



Besluiten hoe een klant te begeleiden: professionele intuïtie of bewuste handelingen?

Marte Wachter



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden



→ Context

Onderzoek voor UWV kenniscentrum met de doelen:

- Meer inzicht krijgen in de oordeels- en besluitvorming van professionals uit verschillende beroepsgroepen in de re-integratie richting en begeleiding bij werk van mensen met een arbeidsbeperking
- De onderlinge dialoog stimuleren tussen de diverse professionals in de keten over hun afwegingen





→ Context

- Groepsinterviews gehouden met 52 professionals
- Veel factoren genoemd, waaronder intuïtie





➔ Personas & klantreis

- Persona gemaakt op basis van cijfers over veel voorkomende klanten
- Klantreis doorlopen aan de hand van persona

Vorbereiding persona-workshop

Niek Klaassen



Zo kom ik over
Hélas ben ik iets te laat op de afspraak. Dat openbaar verover zit mij ook altijd tegen Kortel de boer weet eens niet opdagen. Dat gebeurd me wel vaker. Ik kom ook wel eens chaotisch en slordig over hoor ik. Gelukkig vinden mensen mij ook grappig en aardig, een beetje met mensen hebben vind ik ook gemakkelijk.

Iets over mij
Ik ben 31 jaar oud en heb een Wajong uitkering sinds 2008. Tijdens mijn middelbare school kwam ik erachter wat dat leren niet voor mij is en ben ik gestopt. Wel jammer dat ik geen diploma heb daarvoor. Na school ook weinig werkervaring opgedaan. Ik heb veel thuis gezeten en heb jaren lang ontzettend veel gegamed met vrienden. Tegemoetdij ook ik aan lockboksen! Super fijne manier om alle frustratie eruit te gooien. Plus de school waar ik les heb voert als thuis en heb ik bij dat ik daar altijd terecht kan. Geef me structuur. Ik woon zelfstandig in een kleine studio in Haarlem.
In 2015 is mijn Wajong herbeoordeeld, toen bleek ik 50% arbeidsvermogen te hebben.

Di houdt mij tegen
Ik vind het erg lastig me te concentreren ergens op. School was daardoor ook echt niet leuk en nieuwe dingen leren durst altijd veel te lang. Door dat mijn schoolcarrière niet goed lag twijfel ik wel eens over mezelf. Ik ben anders een aantal jaren ook vaak somber alles lijkt heel erg veel energie te kosten. Dat heeft de afgelopen jaren niet gemakkelijk gemaakt. Gelukkig gaat het tegenwoordig iets beter. Ik slaap nog wel slecht 's nachts waardoor ik overdag vaak wat slapp probeer an te hebben of in ieder geval wil ufrateren op bed.
Ik heb niet zoveel mensen om me heen, soms heb ik wel contact met mijn zus.

Mijn toekunswensen
Ik wil graag beter in mijn vel zitten en meer uit het leven halen. Werk kan me daar veel bij helpen. Vroeger droomde ik altijd van acteren in een andere of stagem en even iemand anders zijn lijkt me super gaaf!

"Ik wil graag een normaal leven, de afgelopen jaren waren zo zwaar. Ik hoop dat het nu beter blijft gaan. Iets heel gaafs doen, zoals bijvoorbeeld acteren, dat zou mij echt energie geven denk ik!"

Jobcoaches





➔ Hoe doen we dat?

- In kleine groepen in break-out room
- Elke groep heeft een gespreksleider die het proces begeleid
- Terugkoppeling van een deelnemer aan het eind van de break-out sessie, 3 inzichten delen



→ Break-out rooms



→ Nabespreken

- Terugkoppeling per groep

→ Wat kan je helpen

- Neem de tijd, tijdsdruk zorgt voor snelle, onbewuste keuzes
- Overleg met collega's, bespreek niet alleen lastige, maar ook 'eenvoudige' of 'standaard' casussen met collega's om blinde vlekken op te sporen
- Communiceer met client en opdrachtgevers over de afwegingen die je doet
- Vraag jezelf waar je professionele intuïtie vandaan komt
- Ga actief op zoek naar bewijs tegen je intuïtie

→ Afsluiting

- Heel erg bedankt!
- Terugkoppeling of meer informatie onderzoek? Zet je naam in de chat

 www.samenvoordeklant.nl

 info@samenvoordeklant.nl

 @SamenvdKlant

 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden