



Gezien & Gehoord

Cliëntgericht werken in de arbeidsdeskundige praktijk

INLEIDING

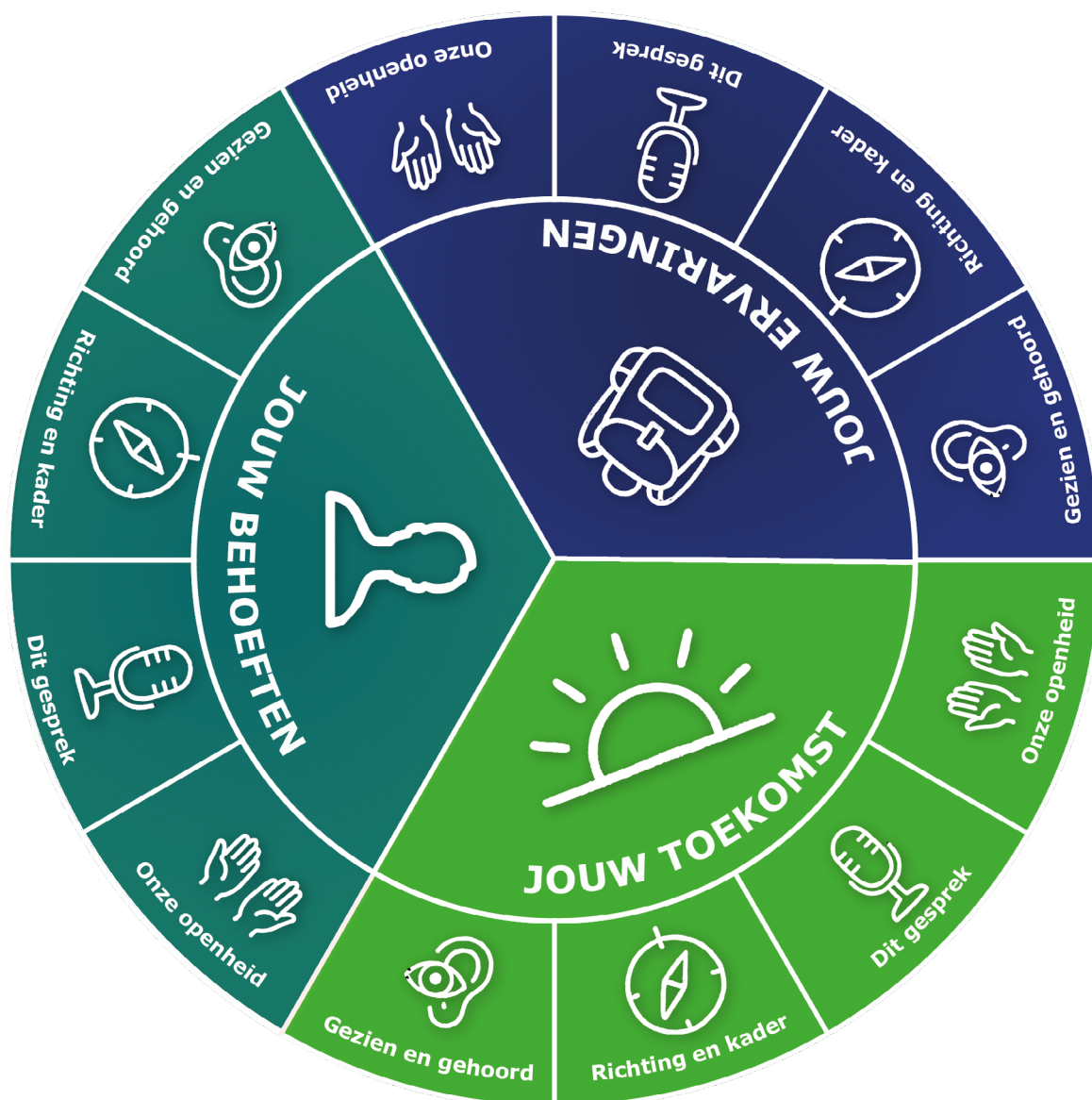
Voor de kwaliteit van je professioneel handelen is het essentieel om als arbeidsdeskundige uit drie gelijkwaardige kennisbronnen te putten: wetenschappelijke kennis, praktijkkennis en ervaringskennis. Het afstemmen op de ervaringskennis, situatie en behoeften van cliënten is uitdagend. Deze Handreiking, en bijbehorend Gesprekskompas en Werkblad, zijn bedoeld om arbeidsdeskundigen ruggensteun te bieden in zowel wat besproken wordt als hoe dat besproken wordt. En hoe het gesprek door de cliënt ervaren wordt.

BEDOELING VAN 'GEZIEN & GEHOORD'

Cliëntgericht werken is een integraal onderdeel van arbeidsdeskundig handelen. Deze handreiking ondersteunt jou daarbij. Bij 'cliëntgericht werken' gaat het om het afstemmen op de ervaringskennis, situatie en behoeften van cliënten. Dit draagt bij aan dienstverlening die beter aansluit bij de cliënt en zorgt voor meer tevredenheid, wederzijdse betrokkenheid en draagvlak bij beslissingen. Hoe zorg je er zo optimaal mogelijk voor dat je als arbeidsdeskundige ruimte hiervoor creëert en dat cliënten hun ervaring(kennis) en behoeften durven, kunnen en willen delen?

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

De Handreiking, Gesprekskompas en Werkblad zijn gebaseerd op uitgebreid onderzoek naar wat arbeidsdeskundigen én cliënten belangrijk vinden in cliëntgerichte dienstverlening. Het onderzoek omvatte een literatuurstudie, klachtenanalyse, observaties van spreekkamergesprekken, interviews, groepsgesprekken en werksessies met cliënten, arbeidsdeskundigen en opleiders. Meer hierover kun je lezen in AKC Cahier 38 "Elk contact kan het verschil maken: Cliëntgerichte dienstverlening in de arbeidsdeskundige praktijk".



GESPREKSKOMPAS

Het Gespreksskompas is een visueel hulpmiddel dat richting geeft aan cliëntgericht werken. Het gespreksskompas geeft zowel cliënt als arbeidsdeskundige richting, structuur en handvatten in het gesprek 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. De toegevoegde waarde voor de arbeidsdeskundige is dat op systematische wijze de ervaringskennis van de cliënt gewaardeerd en geïntegreerd wordt in de dienstverlening.

IN 'GEZIEN & GEHOORD' STAAN DE VOLGENDE ONDERWERPEN CENTRAAL:



JOUW ERVARINGEN

Het samen bespreken van eerdere ervaringen van de cliënt wat betreft werk.



JOUW BEHOEFTE

Het samen bespreken van wat de cliënt nodig heeft in relatie tot werk.



JOUW TOEKOMST

Het gezamenlijk onderzoeken van haalbare mogelijkheden voor de toekomst.

Per onderwerp staan steeds vier thema's centraal die van belang zijn bij cliëntgericht werken:



Richting en kader: bieden van duidelijkheid ten aanzien van de rol van de arbeidsdeskundige, dit gesprek, vervolgstappen in het (re-integratie)proces en wederzijdse verwachtingen.



Gezien en gehoord: aandacht hebben voor wat de cliënt nodig heeft om zich gezien en gehoord te voelen in het gesprek.



Onze openheid: bewust zijn van wat wederzijdse openheid in het gesprek bevordert of in de weg staat.



Dit gesprek: inspelen op verbale en non-verbale signalen en evalueren van het gesprek.

Het Werkblad is jullie praktische hulpmiddel tijdens het gesprek. Hierop staan voorbeeldvragen die jij en je cliënt kunnen gebruiken als inspiratie. Deze voorbeeldvragen gaan zowel over de inhoud als over hoe het gesprek ervaren wordt. Onderin is ruimte om aantekeningen te maken aan de hand van de drie onderwerpen. Deze aantekeningen kunnen gebruikt worden als bouwstenen voor de rapportage en als directe terugkoppeling voor de cliënt.

Werkblad

Werkblad

HOE 'GEZIEN & GEHOORD' TE GEBRUIKEN

1

Vorbereiding

Informeer de cliënt vooraf per brief over het Gespreksskompas. Voor inspiratie zie 'Aandachtspunten brief'.

2

Start van het gesprek

Leg het Gespreksskompas en het Werkblad op tafel. Licht kort toe wat het Gespreksskompas is en laat de cliënt bepalen waar hij of zij wil beginnen: bij Jouw Ervaringen, Jouw Behoeften of Jouw Toekomst. Maak duidelijk dat er geen 'juiste' volgorde is en dat jullie tijdens het gesprek alle drie de onderwerpen zullen bespreken.

3

Gebruik van het Werkblad

Gebruik de voorbeeldvragen op het Werkblad ter inspiratie. Maak tijdens het gesprek aantekeningen per onderwerp.

AANDACHTSPUNTEN BRIEF

De brief die de cliënt van de arbeidskundige ontvangt is een belangrijk contactmoment.

Vanuit cliëntgerichte dienstverlening zijn daarbij de volgende elementen van belang:

Informeren:

- Licht toe waarom dit gesprek met deze cliënt plaatsvindt en de rol die arbeidsdeskundige daarin heeft.

Inleven:

- Erken dat het gesprek als spannend ervaren kan worden.

Benaderbaar zijn:

- Geef aan dat en hoe de cliënt contact op kan nemen als het voorgestelde tijdstip niet uitkomt of als er vragen zijn.

Verwachtingen:

- Geef aan wat kan de cliënt van het gesprek kan verwachten. Door het doel van het gesprek en de werkwijze ('Gezien & Gehoord') te benoemen. Ter illustratie kan de 'Strip' toegevoegd worden aan de brief.

Vorbereiden:

- Nodig de cliënt uit om zich op het gesprek voor te bereiden aan de hand van voorbereidende vragen.
- Geef aan dat de cliënt iemand mee kan nemen naar het gesprek ter ondersteuning.

STRIP

Deze strip kun je eventueel toevoegen aan de brief die je de cliënt voorafgaand aan het gesprek stuurt. Het geeft in vier stappen inzicht in het te voeren gesprek: Ons Gesprek; Jouw Ervaringen, Jouw Behoeften en Jouw Toekomst.



Je bent ziekgemeld of je hebt geen werk (meer). Dit gesprek heeft als doel om samen te bekijken wat jouw mogelijkheden voor werk zijn.



We praten over jouw ervaringen en waar je tegenaan gelopen bent bij werk.



We bespreken wat jij nodig hebt als het om werk gaat.



Samen onderzoeken we wat er haalbaar is en kijken we welke mogelijkheden er zijn voor de toekomst.

VOORBEREIDENDE VRAGEN

Een aantal van deze vragen kun je van tevoren toesturen aan de cliënt, zodat deze zich kan voorbereiden op het gesprek. Eventueel kun je ook verwijzen naar de '[Keuzehulp Re-integratie bij psychische klachten voor werkenden](#)', hierin staan veel tips ter voorbereiding, die ook bruikbaar zijn voor cliënten met andere klachten en/of beperkingen. Let wel, deze keuzehulp is gericht op werkenden met een werkgever.

Onderstaande voorbereidende vragen zijn gebaseerd op het Werkblad.

- Waar wil je het over hebben tijdens het gesprek met de arbeidsdeskundige?
- Hoe gaat het (nu) met je?
- Wat lukt al wel en wat nog niet?
- Wat heb je op dit moment nodig? En wat heb je daarbij van anderen nodig?
- Wat wil je zelf graag bereiken in de komende tijd?
- Wat wil je aan de arbeidsdeskundige vragen?

COLOFON

juni 2025

Ontwikkelaars:

Emma Vossen, Lineke van Hal, Mechteld Lengkeek, Ilonka Eekhoudt, Shirley Oomens, Bureau Meetellen

Ontwerp:

Basten Simmelink, Studio Vloeistof

Met dank aan alle arbeidsdeskundigen, cliënten en ervaringsdeskundigen die bijgedragen hebben aan de ontwikkeling van deze producten