KENNISCENTRUM
SOCIALE INNOVATIE
HOGESCHOOL
UTRECHT

DREMPELS SLECHTEN

Een zelf-assessment om je eigen effectiviteit in de samenwerking met lager opgeleide cliënten te onderzoeken

Met subsidie van Instituut Gak

Drempels slechten.
Een zelf-assessment om je eigen effectiviteit in de samenwerking met lager opgeleide cliënten te onderzoeken.

December 2020

Nadja Jungmann
Danielle Lako
Hanneke de Bruin

KENNISCENTRUM SOCIALE INNOVATIE HOGESCHOOL UTRECHT

Lectoraat Schulden en Incasso. Hogeschool Utrecht,
Kenniscentrum Sociale Innovatie

Bezoekadres:
Padualaan 101
3584 CH Utrecht

Postadres:
Postbus 85397
3508 AJ Utrecht

Telefoon: 088 – 481 92 22
E-mail: ksi@hu.nl

Dit onderzoek is uitgevoerd door het lectoraat Schulden en Incasso van Hogeschool Utrecht met subsidie van Instituut Gak.

Inleiding

Warme en effectieve dienstverlening aan lager opgeleiden

Lager opgeleiden vinden niet zonder meer hun weg in de publieke dienstverlening. In de afgelopen jaren is veel geïnvesteerd om dit te verbeteren. Proceselementen zoals brieven, online omgevingen en gesprekstechnieken zijn aangepast en verbeterd. Toch is de samenwerking tussen lager opgeleide cliënten en professionals nog lang niet optimaal. Onderzoek naar de oorzaak hiervan wijst op het bestaan van drie cruciale factoren die in samenspel met de proceselementen een effectieve samenwerking tussen cliënten en professionals onder druk zetten. Deze drie factoren zijn samengevoegd in drie pijlers. Dit zijn: begrijpen, willen en kunnen. Begrijpen we de ander, willen en kunnen we hem écht helpen? Deze pijlers komen uitgebreid aan bod in de animatie behorend bij stap 1.

Voorliggend assessment is bedoeld om na te gaan wat jouw ervaringen zijn in de samenwerking met lager opgeleiden als het gaat om het begrijpen van de ander en het willen en kunnen helpen van de ander. Dit assessment wil jou ondersteunen bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de hulp- en dienstverlening aan lager opgeleiden te verbeteren.

Dit assessment bestaat uit vier stappen:

Stap 1

Het bekijken van de animatie (minder dan 5 minuten)

Stap 2

Het beantwoorden van twaalf korte stellingen

Stap 3

Het analyseren van je eigen antwoorden

Stap 4

Het uitwerken van verbeterpunten op basis van jouw antwoorden

‘Ik kan niet zo goed uitleggen wat niet helder was maar ik kwam er op de één of andere manier niet uit.’

Uitspraak van een cliënt uit het onderzoek *‘Drempels slechten. Belemmeringen die lager opgeleiden ervaren als zij gebruik maken van publieke dienstverlening’.*

Stap 1

Bekijk de animatie

Voorafgaand aan dit assessment is door het lectoraat Schulden en Incasso een onderzoek uitgevoerd naar de belemmeringen die lager opgeleiden ervaren als zij gebruik maken van publieke dienstverlening. Bij de rapportage van dit onderzoek is een animatie gemaakt. Om de stellingen in stap 2 goed te kunnen plaatsen is het belangrijk om eerst de animatie te bekijken. Deze duurt minder dan vijf minuten.

Klik op onderstaande illustratie om de animatie te starten.

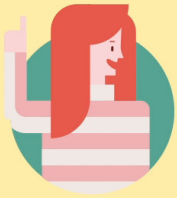
Leestip: De onderzoeksrapportage die bij de animatie hoort kun je hier downloaden.

Stap 2

Beantwoord 12 stellingen

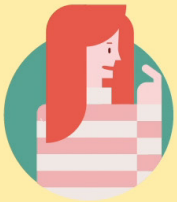
De animatie uit stap 1 omschrijft drie pijlers: begrijpen, willen en kunnen. Per pijler zijn in het schema hiernaast vier korte stellingen over de samenwerking met lager opgeleide cliënten opgenomen. Print pagina 6, lees de stellingen zorgvuldig en kruis steeds achter elke stelling aan wat voor jou van toepassing is.

Begrijpen



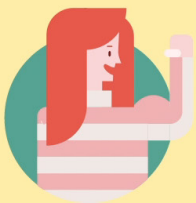
Kan jij zonder voorbehoud doorgronden hoe de situatie is van degene die hulp vraagt?

Willen



Voel je de verbondenheid met de klant om hem echt te willen helpen?

Kunnen



Heb jij als professional voldoende discretionaire ruimte en tijd om deze klant de hulp te bieden die hij nodig heeft?

Stellingen

		Helemaal oneens	Oneens	Noch eens, noch oneens	Eens	Helemaal eens
	Stellingen bij pijler 1: *Begrijp* ik jou en jouw situatie?					
1	Ik ben voldoende getraind om in relatief korte tijd goed uit te vragen wat er bij mijn cliënt speelt.	○	○	○	○	○
2	Ik heb geen last van eigen normen en waarden waardoor ik gedrag of opvattingen van cliënten afkeur.	○	○	○	○	○
3	Ik ontdek zelden informatie die ik eerder had moeten achterhalen om mijn cliënt optimaal te begrijpen.*	○	○	○	○	○
4	Ik kan me verplaatsen in de leef- en denkwereld van mijn lager opgeleide cliënt.	○	○	○	○	○
	Stellingen bij pijler 2: *Wil* ik je helpen?					
1	Ik accepteer het als mijn lager opgeleide cliënt keuzes maakt die het traject onder druk zetten.	○	○	○	○	○
2	Ik zet voor deze cliënten graag een extra stap.	○	○	○	○	○
3	Ik vind het geen probleem om voor een lager opgeleide cliënt meer geduld op te brengen.	○	○	○	○	○
4	Mijn wil om samen te werken wordt niet beïnvloed als de cliënt niet goed meewerkt, een afspraak niet nakomt.	○	○	○	○	○
	Stellingen bij pijler 3: *Kan* ik je helpen?					
1	Ik ben voldoende geschoold in het omgaan met aspecten die veel voorkomen bij lager opgeleide cliënten zoals laaggeletterdheid, beperkte digitale vaardigheden en een lichte verstandelijke beperking.	○	○	○	○	○
2	Mijn organisatie biedt lager opgeleide cliënten passende ondersteuning zoals een aangepast taalniveau in brieven, gebruik van professionele tolken, eenvoudige toegang online omgeving enz..	○	○	○	○	○
3	Mijn organisatie hanteert geen regels en/of procedures die mij belemmeren om de lager opgeleide cliënt te geven wat hij nodig heeft.	○	○	○	○	○
4	In mijn organisatie is het normaal om bij collega's aan te kloppen als je twijfels hebt over de samenwerking met een cliënt.	○	○	○	○	○

*bijvoorbeeld dat de cliënt niet goed kan lezen

‘De begrippen die wij gebruiken in brieven zijn eigenlijk niet te snappen voor mensen die niet thuis zijn in systeem. Dan probeer je te vereenvoudigen ....’

Uitspraak van een professional uit het onderzoek *‘Drempels slechten. Belemmeringen die lager opgeleiden ervaren als zij gebruik maken van publieke dienstverlening’.*

Stap 3

Analyseer je antwoorden

Ga na bij welke pijlers je één of meerdere keren 'helemaal oneens' of 'oneens' hebt aangekruist. Kijk voor die pijler naar de onderstaande aanbevelingen. Als je bij vrijwel alle pijlers 'helemaal eens' of 'eens' hebt aangekruist, bedenk dan aan welke pijler je nog zou willen werken'

Aanbevelingen op pijler 1: *Begrijp* ik jou en jouw situatie?

Als je bij pijler 1 één of meerdere keren 'helemaal oneens' of 'oneens' hebt aangekruist dan kunnen onderstaande aanbevelingen jou misschien op weg helpen.

- Check in het gesprek met de cliënt wat niet is besproken maar wel relevant is
  - Wat hebben we niet besproken wat naar jouw idee wel belangrijk is om over jou te weten?
  - Wat zijn dingen waar de cliënt over nadenkt of die hem/haar bezig houden?
- Ga (met een collega) op huisbezoek bij enkele cliënten waar je onbegrip voor voelt om zo de belevingswereld van de ander beter te leren doorgronden.
- Zoek ervaringsdeskundigen op en bespreek met hen de dilemma's die je ervaart over het gedrag, de normen en de opstelling van je cliënten.
- Organiseer een cliëntenpanel waarin naast klanttevredenheid vooral meningen, overtuigingen en dergelijke worden uitgevraagd over onder meer de overheid, de eigen dienstverlening of bijvoorbeeld de maatschappij.

Lees- en kijktips bij pijler 1: *Begrijp* ik jou en jouw situatie?

- Het rapport *Weten is nog geen doen* biedt een helder overzicht in de belemmeringen die onder meer lager opgeleiden ervaren om datgene te doen wat nodig is om problemen zoals schulden en werkloosheid op te lossen. Het rapport is hier gratis te downloaden.
- De serie *Schuldig, Wie betaalt de rekening?* van omroep HUMAN geeft goed zicht op het stressvolle leven van iemand met schulden in Nederland. De serie is via Uitzending Gemist terug te kijken. Er is ook een podcast van met dezelfde titel.
- Het boek *De achterkant van de Amerikaanse droom* van de journaliste Barbara Ehrenreich beschrijft het leven van slecht betaalde arbeidskrachten in Amerika, wier leven en strijd veel lijkt op dat van de werkende armen in Nederland. Het boek is in de meeste openbare bibliotheken te leen.
- De films *I Daniel Blake* en *Sorry we've missed you* zijn eveneens interessant om de leefwereld van lager opgeleiden te begrijpen. De eerste film gaat over de wirwar van bureaucratie waar mensen die hulp nodig hebben in terecht kunnen komen. De tweede handelt over de *struggle* om het hoofd boven water te houden als je je aan de onderkant van de maatschappij bevindt.

Vervolg stap 3 voor pijler 2

Analyseer je antwoorden

Aanbevelingen op pijler 2: *Wil* ik je helpen?

Als je bij willen één of meerdere keren 'helemaal oneens' of 'oneens' hebt aangekruist dan kunnen onderstaande aanbevelingen jou misschien op weg helpen. Als je bij vrijwel alle pijlers 'helemaal eens' of 'eens' hebt aangekruist, bedenk dan aan welke pijler je nog zou willen werken'

- Probeer met een of meer collega's een nieuwe strategie te ontwikkelen om een bepaalde cliënt in beweging te krijgen.
- Probeer de oorzaken te achterhalen die jouw intentie om te willen helpen onder druk zetten. Prioriteer deze en bespreek ze met een collega en/of met je leidinggevende. Soms is alleen al het bespreekbaar maken van je eigen belemmeringen voldoende om weer verder te kunnen. Soms is daar meer voor nodig.
- Stel jezelf de vraag: *Wat heb ik nodig om meer voor deze cliënt te willen doen?* Kun je uit de voeten met de antwoorden? Vertaal ze dan naar de praktijk.
- Verken welke mogelijkheden er zijn om een cliënt over te dragen als je het willen helpen niet (meer) bij jezelf kan activeren.
- Jouw mindset ten aanzien van je cliënten kan jouw wil om cliënten te helpen onder druk zetten. Vraag je zelf af: zie je vooral belemmeringen of zie je een belemmering als een uitdaging die vraagt om een nieuwe benadering?

Lees- en kijktips op pijler 2: *Wil* ik je helpen?

- Omdat jouw verwachtingen direct doorwerken op de kans dat je cliënt succesvol zal zijn is het belangrijk dat je je bewust bent van mogelijk te hoge verwachtingen van lager opgeleide cliënten. In het rapport *High expectations* vind je hier meer over. Je kunt het hier gratis downloaden.
- Chronische stress bij cliënten kan een enorme impact hebben op hun gedrag. Dit gedrag (denk aan het niet nakomen van afspraken of stukken niet aanleveren) kan jouw intentie om te willen helpen ondermijnen. Heldere uitleg hierover vind je in het boek over *Stress-sensitief werken* en in het rapport *Weten is nog geen doen*.

Vervolg stap 3 voor pijler 3

Analyseer je antwoorden

Aanbevelingen op pijler 3: *Kan* ik je helpen?

Als je bij pijler 3 één of meerdere keren 'helemaal oneens' of 'oneens' hebt aangekruist dan kunnen onderstaande aanbevelingen je misschien op weg helpen. Met daarbij de uitnodiging om compassie voor jezelf te voelen als niet-kunnen voortkomt uit organisatorische of juridische belemmeringen waar jij als individu geen invloed op hebt.

- Volg scholing om beter om te leren gaan met factoren die veel voorkomen bij lager opgeleiden zoals laaggeletterdheid, een lichte verstandelijke beperking of lage digitale vaardigheden.
- Als je een cliënt niet kunt geven wat deze nodig heeft, probeer dan aanvullende structurele ondersteuning te organiseren. Denk hierbij aan de hulp van een vrijwilliger, aan onafhankelijke cliëntondersteuning of -indien sterk genoeg- het eigen netwerk.
- Agendeer de beperkingen die je ervaart om lager opgeleide cliënten te kunnen helpen bij de organisatie waar je werkt.

Lees- en kijktipsop pijler 3: *Kan* ik je helpen?

- De Stichting Lezen en Schrijven geeft tips om teksten toegankelijker te maken voor laaggeletterden. Bureau Taal biedt hiervoor een e-learning aan.
- Verdiep je in de doenvermogentools en doenvermogentoets. Hiermee kun je nagaan of bepaalde zaken 'te doen' zijn voor cliënten. Deze kunnen ondersteuning bieden bij het toegankelijker maken van publieke dienstverlening voor onder meer lager opgeleiden.
- Op de website www.steffie.nl staan allerlei voorbeelden om 'moeilijke onderwerpen' makkelijk uit te leggen. Door deze video's te bekijken kunnen je ideeën en inspiratie opdoen.
- Op de website van Stichting Pharos vind je voorlichtingsmateriaal over allerlei onderwerpen specifiek gericht op vluchtelingen. Je kunt er informatie vinden die bruikbaar is voor bijvoorbeeld statushouders en anderstaligen.
- Verdiep je in het vergroten van je professionele ruimte. Movisie heeft een e-learning ontwikkeld over het vergroten van je professionele ruimte. Door het benutten van je professionele ruimte kun je knelpunten binnen je organisatie of dienstverlening beter aankaarten.

Stap 4

Bepaal een vervolg dat past bij jou

Vier vragen om de samenwerking te verbeteren

Je hebt het assessment ingevuld en de aanbevelingen doorgenomen. De vraag is nu: Wat heeft dit jou opgeleverd? Om dit in beeld te brengen, kan het je helpen om onderstaande vragen te beantwoorden. Print deze pagina's en vul in.

Vraag 1:
Waar zie ik ruimte voor verbetering?
Beschrijf welke verbetering je zou willen aanbrengen.

Vraag 2:
Welke concrete actie(s) ga ik opstarten om deze verbetering te realiseren?
Omschrijf concreet wat je gaat doen om de verbetering in praktijk te brengen. Benoem de verschillende stappen en noteer alleen haalbare stappen.

Vraag 3:

Wie en/of wat heb ik nodig om dit voornemen succesvol te implementeren?

Bedenk en benoem hieronder wat en wie je nodig hebt om de verbetering ook echt tot uitvoering te brengen.

Vraag 4:

Wanneer ga ik mijn voornemen in praktijk brengen?

Willen is nog geen doen! Daar hoort namelijk ook een praktisch tijdspad bij. Als je weet wat je met wie, hoe gaat doen dan kun je daar vervolgens een planning aan koppelen. Doe dat tot slot hieronder.

KENNISCENTRUM
SOCIALE INNOVATIE
HOGESCHOOL
UTRECHT

Lectoraat Schulden en Incasso. Hogeschool Utrecht, Kenniscentrum Sociale Innovatie

Bezoekadres:
Padualaan 101
3584 CH Utrecht

Postadres:
Postbus 85397
3508 AJ Utrecht

Telefoon: 088 – 481 92 22
E-mail: ksi@hu.nl