

Echte steun bieden en echte steun ervaren

De zes steunindicatoren

MAATWERK & PERSOONLIJK

De klant ervaart steun als:	Aanbeveling:
• zijn situatie volledig in beeld is;	G1 P1
• geboden steun is toegespitst op zijn situatie en mogelijkheden;	G1 C1 C2 P3
• hij wordt behandeld als persoon en niet als nummer of casus;	C3 G1 P3
• hij individueel wordt ontvangen en niet in een groep.	O1

“Ik vind het vaak alleen al fijn als ze luisteren.”

INTERESSE TONEN & LUISTEREND OOR BIEDEN

De klant ervaart steun als:	Aanbeveling:
• er wordt geluisterd naar zijn situatie;	G1
• hij de tijd en ruimte krijgt om zijn verhaal te vertellen;	P1 O1 P2
• hij niet steeds zijn verhaal hoeft te herhalen;	P4
• hij vragen van de medewerker krijgt die getuigen van medeleven.	G1 C3

MEEDENKEN, GOED EN JUIST INFORMEREN & HELDERE VERWACHTINGEN COMMUNICEREN

De klant ervaart steun als:	Aanbeveling:
• hij het gevoel krijgt dat er wordt meegedacht over hoe de situatie te verbeteren;	G1
• hij weet wat er van hem wordt verwacht en wat hij moet doen om geholpen te kunnen worden;	C1 C2
• er goede begeleiding is in het vinden van hulp.	P1 P3

“Ik vond het een heel fijn gesprek. Ik verwachtte een beetje een kritische houding, maar het was heel begrijpvol met aandacht voor mijn situatie.”

OPLOSSING BIEDEN & CONCREET MEEDENKEN

De klant ervaart steun als:	Aanbeveling:
• hij haalbare mogelijkheden krijgt aangereikt;	P1
• de medewerker meedenkt vanuit zijn situatie;	G1
• de medewerker de grenzen van wet- en regelgeving opzoekt.	P1 P3

DUIDELIJK AANSPREEKPUNT BIEDEN

De klant ervaart steun als:	Aanbeveling:
• er een aanspreekpunt is waar hij altijd terecht kan;	P4
• hij zich vertrouwd voelt bij een medewerker die zijn verhaal en situatie kent.	C3 C1

VERTROUWEN GEVEN

De klant ervaart steun als:	Aanbeveling:
• hij niet wordt veroordeeld, noch negatief wordt bejegend;	C3
• hij merkt dat er naar hem wordt geluisterd, dat hij gezien wordt en dat zijn situatie wordt begrepen;	C2 C1
• afspraken door de medewerker worden nagekomen;	P3 C2
• hij merkt dat de medewerker een extra stap voor hem wil zetten.	P1 P3

“Er zijn veel dingen waarvan ik niet weet dat ze er zijn en die ik niet heb gevraagd. Dan is het wel fijn als er iemand is die daarop toeziet.”

Aanbevelingen

- C1** Laat communicatie zoveel mogelijk aansluiten bij de persoonlijke omstandigheden van de klant.
- C2** Laat communicatie zoveel mogelijk aansluiten bij de vaardigheden van de klant opdat de klant de communicatie zelf kan begrijpen.
- C3** Communiceer bij voorkeur warm en minder zakelijk van toon.
- G1** Hanteer in contact met de klant een stress-sensitieve werkwijze en geef aandacht aan effectieve gespreksvoering.
- O1** Geef aandacht aan de inrichting, de keuze en het gebruik van fysieke ruimten die worden gebruikt om in contact te gaan met klanten.
- P1** Maak maximaal gebruik van de discretionaire ruimte.
- P2** Maak gebruik van de mogelijkheid om klanten proactief te herinneren aan afspraken.
- P3** Beperk zoveel mogelijk de eisen en voorwaarden waaraan de klant moet voldoen om in aanmerking te komen voor steun.
- P4** Koppel bij voorkeur een vast contactpersoon aan de klant.