



Vliegwiel

Methodisch en onderbouwd werken voor werk en inkomen

METHODISCH WERKEN betekent voor klantmanagers dat zij systematisch en doelgericht werken. Dit doe je door steeds planmatig een aantal stappen te doorlopen in de dienstverlening aan een cliënt. In iedere stap moeten keuzes worden gemaakt en dat doe je weloverwogen, zodat op het juiste moment de juiste instrumenten kunnen worden ingezet. Methodisch werken is ook te zien als set van spelregels dat je gebruikt in het dienstverleningsproces. Cliënten mogen van jou en je collega's een goede dienstverlening verwachten. Dat wil niet zeggen dat er geen ruimte is voor maat-werk: iedere cliënt verdient een aanpak die bij hem/haar past. Maar je maakt op een vergelijkbare en zorgvuldige wijze de argumentatie en afweging voor de keuzes in het traject. Terugkoppeling en reflectie op de trajecten, bijvoorbeeld door casuïstiekbespreking en intervisie is belangrijk om het professioneel handelen en dus de dienstverlening te verbeteren.

Methodisch werken is een voorwaarde voor evidence based werken. Evidence based werken betekent **met kennis onderbouwd werken**. In iedere stap van het proces wordt daarbij expliciet gebruik gemaakt van beschikbare kennis afkomstig uit drie kennisbronnen. Deze bronnen geven richting en invulling aan het handelen van de professional, doordat bij het maken van keuzes de best beschikbare onderzoekskennis, de expertise van de professional en behoeften van de cliënt zorgvuldig worden

afgewogen. Op basis daarvan worden gedurende het proces besluiten genomen over de best passende aanpak voor een cliënt.

In dit vliegwiel presenteren wij hoe methodisch en met kennis onderbouwd werken in werk en inkomen er uit kan zien. Met een verschillende kleur en symbolen zijn voorbeelden uit de drie kennisbronnen weergegeven:



Ervaringen, vragen en voorkeuren van de cliënt



Praktijkkennis, opleiding en ervaring van de professional

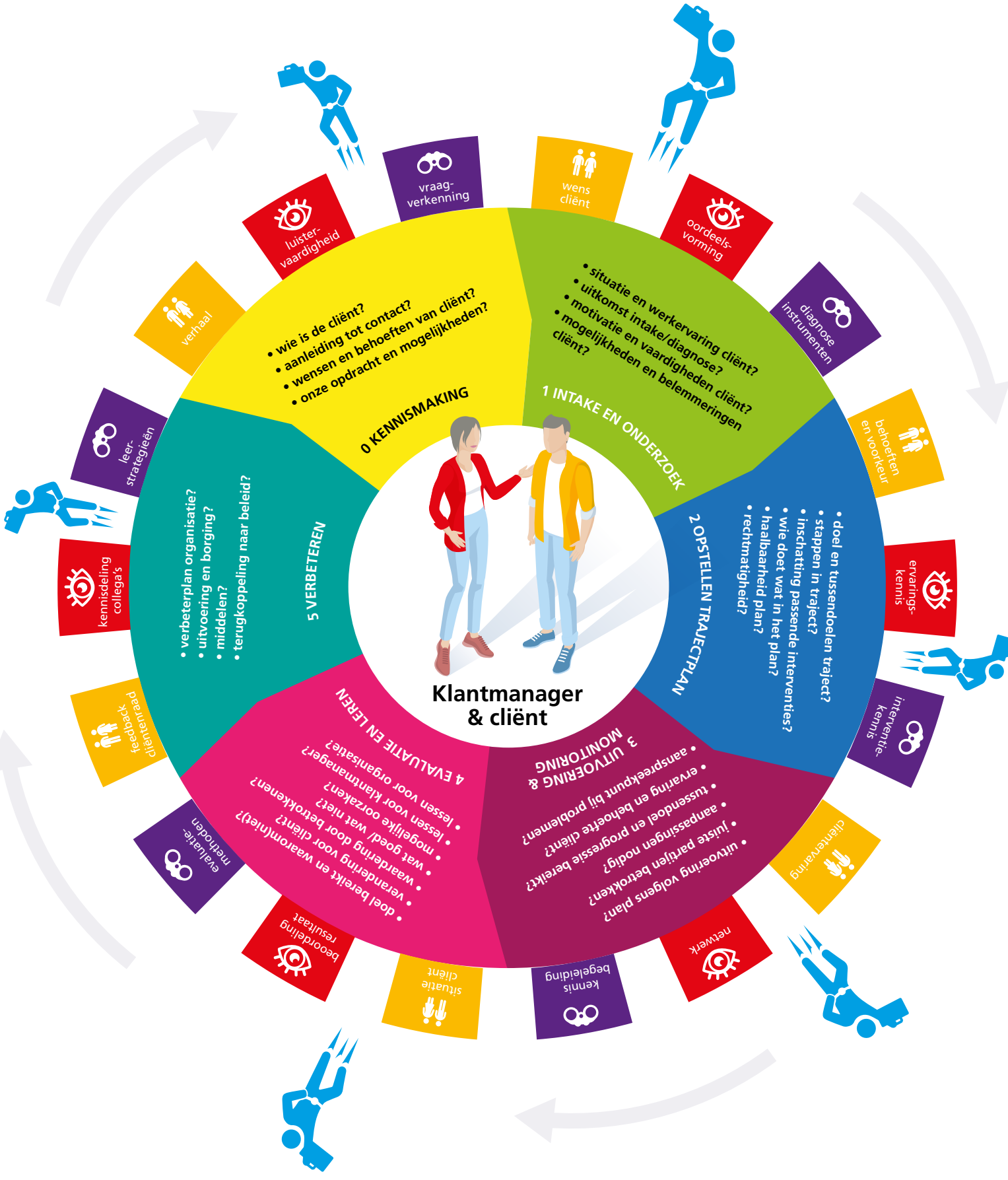


Wetenschappelijke kennis over wat wel/niet werkt (bij specifieke doelgroepen of vraagstukken, effectieve interventies of werkzame bestanddelen van begeleiding en bejegening, reïntegratie methodieken, motivatietechnieken en gedragsbeïnvloeding)



Cliënten die uitstromen naar werk







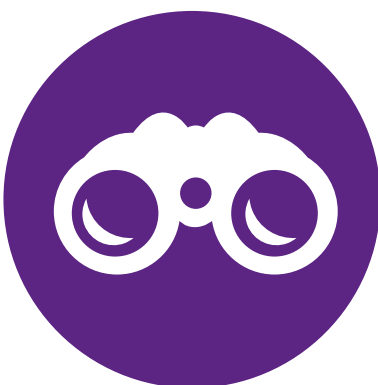
Ervaringen, vragen en voorkeuren van de cliënt

- Het verhaal van de cliënt
- Wensen en mogelijkheden van de cliënt
- Ervaring en tevredenheid van de cliënt
- Concrete situatie cliënt na einde begeleiding
- Visie en feedback van cliëntenraad
- Klanttevredenheidsonderzoek (KTV)
- Cliëntervaringsonderzoek (klantreizen, e.d.)



Praktijkkennis, opleiding en ervaring van de professional

- Competenties klantmanager: klantgerichtheid, luistervaardigheden, sensitiviteit, inte-graal kijken, analytisch vermogen, oordeelsvorming, organiseren, voortgang bewaken, plannen, besluitvaardigheid, vasthoudendheid, onderhandelingsvaardigheden, marktgerichtheid, samenwerkend, netwerken.
- Cliëntdossier
- Organisatiebeleid en –visie, procedures
- Werkwijzers, protocollen en instrumenten
- Beoordeling resultaat trajectbegeleiding door klantmanager
- Ervaring en tevredenheid van werkgevers
- Ervaring, kennis en feedback van collega's
- Gezamenlijke visieontwikkeling door werkvloer, management en bestuur



Wetenschappelijke kennis over wat wel/niet werkt

- Theorieën over o.a. vraagverkenning, bejegening, gedragsbeïnvloeding en re-integratie.
- Kennis over wat werkt bij specifieke doelgroepen
- Kennis over wat werkt bij werkgevers
- Kennis over wat werkt bij specifieke vraagstukken
- Kennis over effectiviteit en werkzame bestanddelen van interventies
- Kennis over evaluatiemethoden en effectmeting
- Analysemodellen zoals het participatiewiel of zelfredzaamheidsmatrix
- Interne kennismakelaar
- Intern kennisportaal of –dossier
- Wetenschappelijke kennis opgedaan in andere gemeenten
- Vakliteratuur, nieuwsbrieven en onderzoeksrapporten
- Wat werkt dossiers
- Externe kennispartners en kennisnetwerk van de gemeente

Het vliegwiel methodisch en onderbouwd werken – ontwikkeld door Movisie – wordt bij de kennisateliers 'Wat werkt in jouw praktijk?' in 2019 gebruikt als praatplaat. Het model is bedoeld om met elkaar in gesprek te gaan over methodisch werken en het gebruik van kennis in de praktijk van Werk en Inkomen.

In de kennisateliers zoeken professionals, beleidsmakers, cliëntvertegenwoordigers en onderzoekers op basis van nieuwe inzichten samen naar effectieve werkwijzen die in de praktijk toepasbaar zijn in de begeleiding van mensen naar werk en het verminderen van schulden en armoede.

De kennisateliers zijn onderdeel van het kennisprogramma Vakkundig aan het werk.

In dit programma staan 5 thema's centraal die ook tijdens de kennisateliers aan bod komen: re-integratie, schuldhulpverlening en armoedebestrijding, integraal werken, methodisch werken, werk voor vergunninghouders.

Het kennisprogramma Vakkundig aan het werk wordt op verzoek van het ministerie van SZW uitgevoerd door ZonMw in nauwe samenwerking met Divosa, VNG, UWV en het ministerie van VWS. Het is onderdeel van een bredere beweging in de sector Werk en Inkomen om meer methodisch en gebaseerd op wetenschappelijke inzichten te werken.

PARTNERS

