



## De competenties van uw doelgroep

Er is geen maatschappelijke sector meer denkbaar waarin geen initiatieven worden ontplooid om de positie van de doelgroep (burger, cliënt, patiënt,...) te versterken. Maar kan de doelgroep dit wel altijd aan? Beschikt deze altijd over de noodzakelijke kennis en vaardigheden? Zijn patiënten wel in staat een verantwoorde afweging te maken tussen verschillende behandelingen? Kan een arbeidsongeschikte zelf een reïntegratieplan opstellen? Kunnen ouders zelfstandig bepalen of hun gehandicapte kind een kans van slagen heeft in het reguliere onderwijs?

Vaak is op voorhand al duidelijk dat (delen van) doelgroepen niet over alle noodzakelijke competenties beschikken. En dan worden voorzorgsmaatregelen getroffen: de toewijzing van hulpmiddelen wordt in handen gegeven van Indicatiecommissies; een behandel- of reïntegratieplan vereist de goedkeuring van een professionele hulpverlener; het persoonsgebonden budget wordt beheerd door een intermediair. Terechte voorzorgsmaatregelen, dat is zeker. Maar ontwikkel vooral tegelijkertijd ook de competenties van uw doelgroep. U wilt immers de positie van uw doelgroep versterken!

Non profit organisaties verlenen in het algemeen diensten. Een dienst komt tot stand in het directe contact tussen dienstverlener en klant: de ontmoeting van arts en patiënt, van arbeidsdeskundige en arbeidsongeschikte, van school en verzorger. De kwaliteit van het contact tussen dienstverlener en klant is van doorslaggevend belang. Oók wanneer het er om gaat de kennis en vaardigheden van doelgroepen te ontwikkelen. U doet dat door drie principes toe te passen.

### *1. Richt u op de persoon*

Stel vooral veel open vragen en luister goed. Niet alleen om te komen tot een professionele, bijvoorbeeld medische diagnose. Maar breder met oog voor het kennen, kunnen en willen van de cliënt. Om daarmee in het dienstverlenende proces rekening te kunnen houden. Bijvoorbeeld door vast te stellen waar extra uitleg nodig is of te bepalen welke behandeling het beste aansluit bij de voorkeuren en competenties van de cliënt.

Met welke vragen zit de cliënt? Welke zorgen of onzekerheden houden hem bezig? Welke oplossingen of voordelen zoekt hij? Heeft de cliënt duidelijke voorkeuren of ideeën ten aanzien van het vervolgtraject?

De centrale positie van de cliënt komt ook tot uiting doordat u de cliënt alle ruimte biedt om vragen te stellen. Dit ook aanmoedigt en de tijd neemt om de vragen op een duidelijke manier te beantwoorden en om te controleren of de cliënt de antwoorden ook begrijpt.

En ja, dat betekent dat daar waar dat mogelijk is verschillende scenario's worden gepresenteerd aan de cliënt.



### *2. Verwerf het recht op de volgende stap*

U houdt rekening met 'het kennen, kunnen en willen' van de cliënt. Is uw cliënt (nog) niet echt geïnteresseerd, of angstig en onzeker? Zit hij nog met onbeantwoorde vragen? Is zij er van overtuigd dat een andere route dan de door u voorgestelde, zinvoller of leuker is? In al deze gevallen is het zinloos om de volgende stap te zetten. Het is nog te vroeg om met uw voorstel te komen. Wanneer de cliënt uw voorstel niet volledig begrijpt en accepteert, dan zijn het gevolg gebrek aan participatie en medewerking, onvrede en voortdurende onzekerheid. In dit proces kunt u pas een volgende stap zetten wanneer de vorige stap tot volle tevredenheid van u en uw cliënt is afgerond. Wanneer u en uw cliënt alle vragen hebt kunnen stellen die u beiden wilde stellen en alle antwoorden hebt gegeven. Wanneer u beiden tot conclusies bent gekomen over de gewenste aanpak en elkaar hebt gevonden.

### *3. Overtuig door betrokkenheid*

Overtuigen doet u niet door uw professionele macht te gebruiken, door de cliënt 'te overdonderen' met uw kennis, door slechts één scenario toe te lichten waar er meerdere zijn, door bezwaren van tafel te vegen, of voortdurend aan het woord te zijn. U overtuigt door uw cliënt actief bij het proces te betrekken. De cliënt moet ruim de gelegenheid krijgen om informatie uit te wisselen. Hij moet zijn ei kwijt kunnen. U als professional geeft telkens weer blijk van uw betrokkenheid door onder meer actief te luisteren (huppen, knikken), door samen te vatten wat de cliënt zegt en door reflecterende vragen ("Ik krijg de indruk dat u hier tegen op ziet, is dat ook zo?") te stellen. Zo wordt de cliënt verder betrokken bij het dienstverlenende proces en ontwikkelt deze kennis en vaardigheden. En u krijgt meer en meer inzicht in de (gemoeds)toestand van de cliënt.