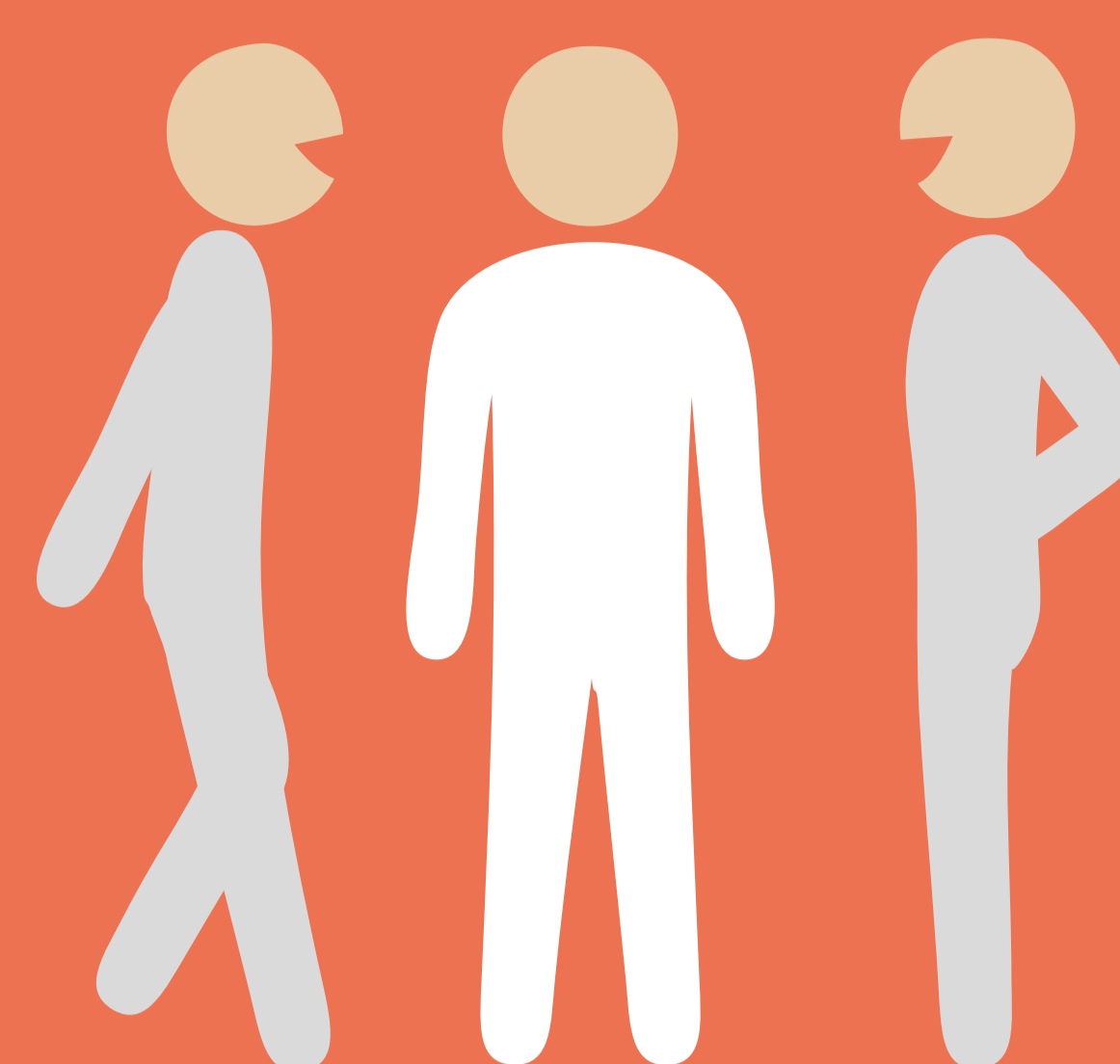


Professioneel klantcontact



In een goed ZOEKEN-gesprek (Zicht Op Eigen Kracht En Netwerk) is de sociaal werker op 4 fronten effectief actief. Hij/zij biedt de klant een hengel om zelf vis te kunnen vangen om zo altijd te eten te hebben (chinees spreekwoord).



- contact willen maken
- nieuwsgierig durven zijn
- positieve houding (glas is altijd half vol)

ZOEKEN Mentaliteit

- open vragen stellen
- doorvragen naar situatie, persoon en netwerk achter vraag
- achterover

leunen en op
handen
gaan
zitten

ZOEKEN Vaardigheden

Methodische gespreks- voering

- doel gesprek en rollen deelnemers toelichten
- klant uitnodigen om actief mee te denken en mee te doen
- verbreden en verdiepen op basis van het ZOEKEN-3-Fasen-model.

Gekantelde dienstver- lening

- overne-
men waar
nodig en
overlaten waar
mogelijk
- klant uitnodigen en ondersteunen om zelf aan de slag te gaan
- klant versterken door activerende dienst-
verlening (taal, energie & gezondheid, en
financiële vaardigheden)

Resultaat voor de klant:

Hij/zij neemt verantwoordelijkheid voor eigen situatie

Hij/zij stelt prioriteiten & doelen & komt in beweging

Hij/zij gaat zelf aan de slag