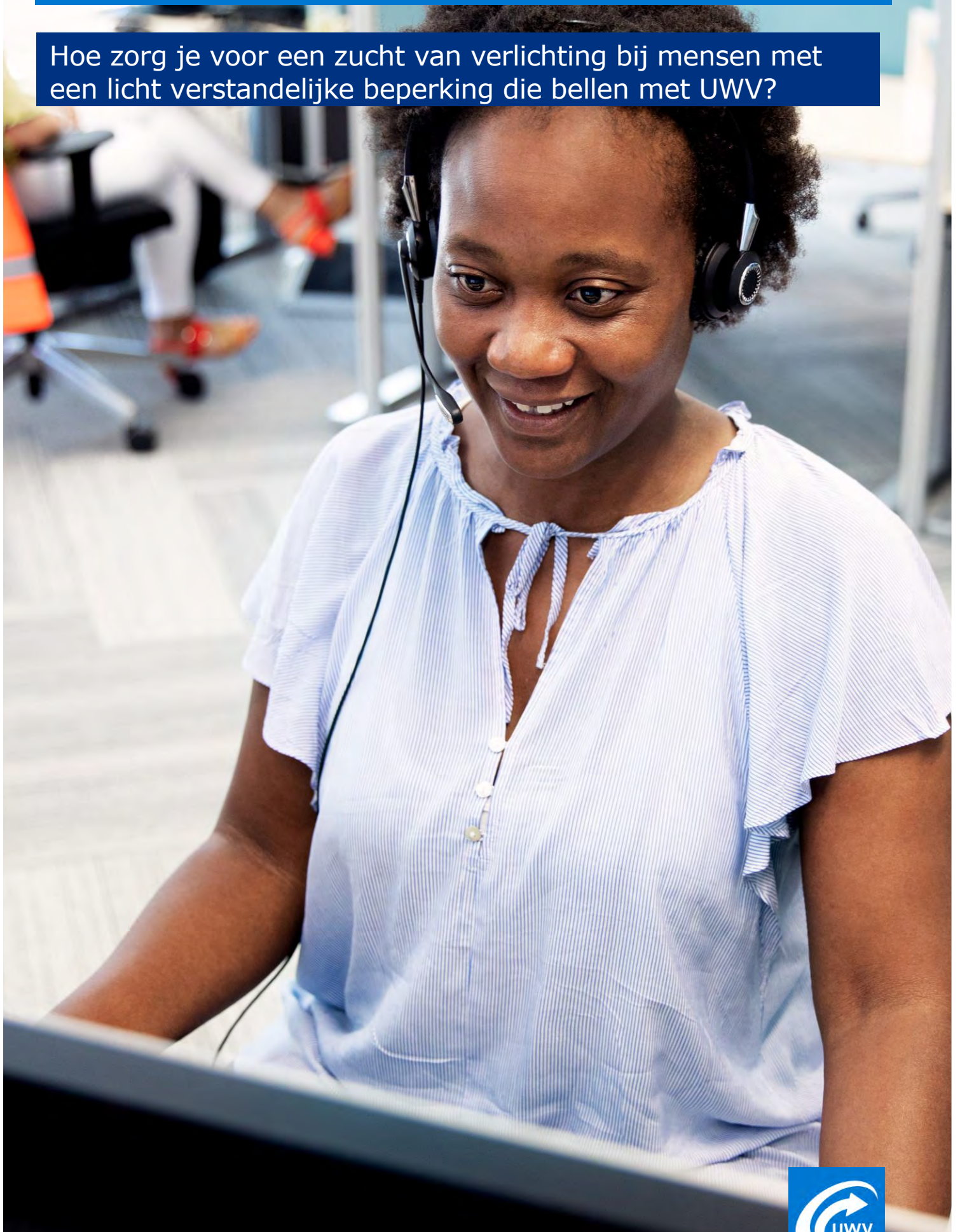


# Heb ik het goed uitgelegd?

Hoe zorg je voor een zucht van verlichting bij mensen met een licht verstandelijke beperking die bellen met UWV?



---

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>7</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>9</b>
1.1. UWV Klantencontact	11
1.2. Initiatieven om de dienstverlening te verbeteren bij UWV Klantencontact	11
1.3. Doel van het onderzoek	12
1.4. Leeswijzer	13
<b>2. De theorie over een LVB</b>	<b>14</b>
2.1. Adaptieve vaardigheden	15
2.2. Herkennen van een LVB	16
2.3. Strategieën voor communicatie met mensen met een LVB	17
<b>3. Methode</b>	<b>19</b>
3.1. Opzet van het onderzoek	19
3.2. Cliëntperspectief	20
<b>4. Klantadviseurs over de dienstverlening</b>	<b>24</b>
4.1. Kennis hebben van een LVB	24
4.2. Signalen kennen en herkennen van een LVB	25
4.3. Strategieën voor optimale communicatie	28
4.4. Conclusie	33
<b>5. Verbetersuggesties</b>	<b>34</b>
5.1. Verbeterpunten en behoeften van klantadviseur	34
5.2. Conclusie en aanbevelingen	38
<b>Lijst van afkortingen</b>	<b>42</b>
<b>Literatuurlijst</b>	<b>43</b>
<b>Bijlage I Verslag 'mystery guest' MEE Noord</b>	<b>44</b>
<b>Bijlage II Interviewleidraad</b>	<b>47</b>
<b>Bijlage III Vragenlijst enquête</b>	<b>49</b>
<b>Bijlage IV Strategieën die klantadviseurs gebruiken</b>	<b>51</b>
<b>Bijlage V Evaluatie pilottraining MEE Noord</b>	<b>53</b>
<b>Colofon</b>	<b>57</b>

---

# Voorwoord

UWV wil bijdragen aan een samenleving waaraan iedereen kan meedoen. We streven ernaar iedereen passende dienstverlening te bieden, met nadrukkelijk oog voor de menselijke maat. Voor veel mensen zijn de klantadviseurs van UWV Klantencontact het eerste aanspreekpunt van UWV. Dat geldt ook voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Dit zijn cliënten die vaak op extra ondersteuning en maatwerk zijn aangewezen om hun plek in de maatschappij te vinden en te behouden.

Het is belangrijk dat onze klantadviseurs deze cliënten op een passende wijze te woord staan en helpen. Ik ben dan ook blij met dit onderzoek, waarin is bestudeerd hoe het contact tussen onze klantadviseurs en mensen met een licht verstandelijke beperking verloopt en wat we daarvan kunnen leren. Extra waardevol is dat onze kennisadviseurs dit onderzoek hebben uitgevoerd samen met een ervaringsdeskundige, iemand die zelf een licht verstandelijke beperking heeft. Wij werken namelijk niet alleen voor, maar ook mét deze doelgroep, om samen oplossingen te vinden die hun deelname aan de samenleving bevorderen.

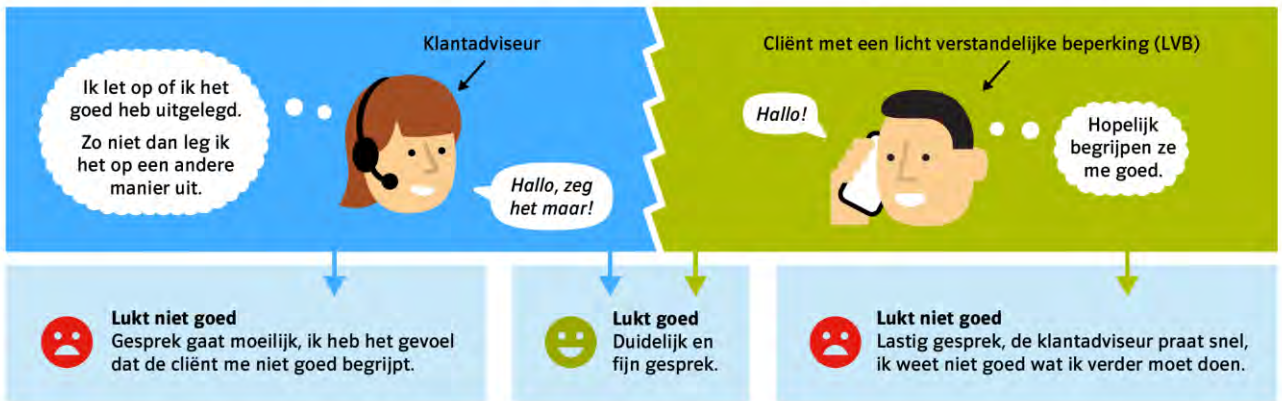
Uit dit onderzoek wordt duidelijk hoe cruciaal heldere communicatie, begrip, inlevingsvermogen en een persoonlijke benadering zijn. En hoe belangrijk het is dat onze klantadviseurs herkennen of ze iemand aan de lijn hebben met wie ze op maat moeten communiceren. En dat ze zich er voortdurend van bewust zijn hoe ze dat het best kunnen doen. Om onze klantadviseurs hierin te ondersteunen zijn we van plan om de training die in het onderzoek wordt aanbevolen, in ieder geval aan te bieden aan medewerkers die mensen met een Wajong-uitkering adviseren.

Ik ben de onderzoekers en de klantadviseurs die aan het onderzoek meewerkten dankbaar voor de waardevolle inzichten die ons leren met welke aanpassingen en verbeteringen we de toegankelijkheid en effectiviteit van onze dienstverlening verder kunnen vergroten. Niet alleen voor mensen met een licht verstandelijke beperking, maar bijvoorbeeld ook voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel, mensen met een autismespectrumstoornis en alle mensen die – al dan niet tijdelijk – minder doenvermogen hebben door stress en zorgen. Zodat iedereen die met UWV contact opneemt zich door ons gezien, gehoord en geholpen voelt.

*Jerry de Best*  
*Hoofd UWV Klant & Service regio Noord*

# Heb ik het goed uitgelegd?

UWV Klantencontact is voor veel mensen het eerste aanspreekpunt van UWV.



## Het onderzoek



- Aan Klantadviseurs is gevraagd:
- Hoe gaan telefoongesprekken met cliënten met een LVB?
  - Hoe kan je cliënten met een LVB beter helpen?

### Hoe is er onderzocht



## Hoeveel mensen met een LVB zijn er?



## Wat betekent het om een LVB te hebben?



## Signalen dat een beller misschien een LVB heeft

Deze signalen kunnen ook wijzen op niet-angeboren-hersenletsel of een autismespectrumstoornis. Strategieën die goed werken voor cliënten met een LVB, werken vaak ook goed voor deze groepen cliënten.



## De bevindingen

Veel kennis is aanwezig, maar niet iedereen weet alles.



### Wat zeggen Klantadviseurs graag te willen?

Meer leren over LVB en andere beperkingen.

Meer inzicht krijgen waarom een cliënt je niet begrijpt en dat niet snel zal toegeven.

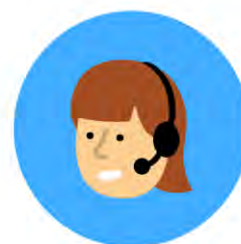
Contact met ervaringsdeskundigen.

Ruimte voor een time out na een moeilijk gesprek.

Meer signalen herkennen dat je de communicatie moet aanpassen.

Oefenen met (nieuwe) gesprekstechnieken en vaardigheden.

Een houding aanleren waarbij je jezelf steeds afvraagt 'Heb ik het goed uitgelegd?'



## Conclusies en aanbevelingen



### Aanbevelingen voor een betere dienstverlening



**Zorg voor basiskennis**  
Over LVB en andere beperkingen zoals autisme.

Zet ervaringsdeskundigen in, zij kunnen inzicht geven in hun beperking en frustratie en ergernis veranderen in begrip en erkennen.



**Zorg voor training**  
In (nieuwe) gesprekstechnieken en vaardigheden.

Blijf met elkaar praten over hoe deze kennis in de dagelijkse praktijk werkt.

Laat alle klantadviseurs én hun managers en coaches deze training volgen, niet alleen Wajong specialisten.



**Time outs**  
Laat klantadviseurs na een zwaar gesprek even een moment voor zichzelf nemen of om met een collega stoom af te blazen.

## Wat gaat UWV op de korte termijn doen

**Workshops**  
Inzichten uit het onderzoek worden meegenomen in al bestaande workshops voor klantadviseurs om zich op een telefoongesprek voor te bereiden.

**Training ontwikkeld**  
MEE Noord heeft een training ontwikkeld over communiceren met mensen met LVB, autisme of niet-aangeboren hersenletsel.

Klantadviseurs met een Wajong-specialisme krijgen als eerste een training.

**UWV Academie K&S**  
De UWV Academie Klant & Service zorgt voor evaluatie, materiaal en advies voor borging.



---

# Samenvatting

Voor veel mensen is UWV Klantencontact (het klantcontactcentrum van UWV) het eerste aanspreekpunt. De klantadviseurs van UWV Klantencontact zijn opgeleid om er gevoelig voor te zijn of de beller hen goed begrijpt. Er is echter geen specifieke aandacht voor beperkingen, zoals een licht verstandelijke beperking (LVB). Het is dan ook onbekend of de dienstverlening van UWV Klantencontact aansluit bij de mogelijkheden en behoeften van mensen met een LVB. Dit is een aandachtspunt, aangezien er aanwijzingen zijn dat veel overheidsdiensten niet voldoende toegankelijk zijn voor mensen met een LVB.

UWV streeft ernaar dat al zijn cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Het in 2016 door Nederland geratificeerde *VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap* verplicht UWV ervoor te zorgen dat iedereen zoveel mogelijk kan deelnemen aan de maatschappij. Dus ook burgers met een LVB. Minimaal 64 000 cliënten van UWV hebben een LVB.

## Daarom willen we weten

1. Hoe verloopt de dienstverlening van klantadviseurs aan cliënten met een LVB volgens de klantadviseurs zelf?
2. Wat zijn volgens de klantadviseurs aanknopingspunten om de dienstverlening bij UWV Klantencontact aan cliënten met een LVB te verbeteren?

## Methode

Het is in hoofdzaak een kwalitatief onderzoek via interviews, aangevuld met een enquête om de conclusies uit de interviews te toetsen onder een grotere groep. We interviewden 10 klantadviseurs en 90 klantadviseurs vulden de enquête in. We interpreteerden de resultaten van de interviews en de enquête. Op basis daarvan kwamen we tot concrete adviezen hoe we de dienstverlening aan cliënten met een lichte verstandelijke beperking bij UWV Klantencontact kunnen verbeteren.

Bijzonder aan het onderzoek is dat een van de onderzoekers zelf een LVB heeft. Dit noemen we inclusief onderzoek. De onderzoeker met een LVB heeft deelgenomen aan een aantal van de voorbereidende gesprekken, de helft van de interviews, de helft van de analyse van de interviews en heeft feedback gegeven op verschillende versies van het eindrapport. Door die deelname aan het onderzoek van de onderzoeker met ervaringskennis van een LVB leerden we een aantal dingen die we anders niet of minder hadden meegenomen in het onderzoek.

## Verandertraject Proeftuin mandaat

Het is belangrijk om op te merken dat er tijdens onze onderzoeksperiode bij UWV Klantencontact het verandertraject Proeftuin mandaat liep, waarbij klantadviseurs met een ruimer mandaat werken. Dit houdt onder andere in dat ze meer vragen zelf kunnen afhandelen, bijvoorbeeld door snel met UWV-deskundigen te schakelen. Het doel van deze nieuwe werkwijze, die inmiddels in gebruik is genomen, is onder meer om cliënten beter en persoonlijker te helpen. Van de deelnemers aan de enquête zat 60% nog niet in het verandertraject. De gevolgen van het verandertraject op de dienstverlening aan cliënten met een LVB zijn dus maar gedeeltelijk meegenomen in het onderzoek. Enkele van onze aanbevelingen zijn tijdens dit verandertraject al doorgevoerd. Er zijn echter zeker ook nog genoeg andere aanbevelingen over zaken waarin nog niet voorzien is. Het gaat dan vooral om aanbevelingen over hoe klantadviseurs het gesprek met de cliënt kunnen aangaan.

## Hoe verloopt de dienstverlening nu aan cliënten met een LVB bij UWV Klantencontact?

Een belangrijke uitkomst van het onderzoek is dat alle klantadviseurs veel signalen herkennen wanneer en in welk opzicht ze de communicatie moeten aanpassen. Er zijn echter ook minder bekende signalen dat je die communicatie moeten aanpassen, die wijzen op een mogelijke LVB. En maar een minderheid (20 à 30%) van de klantadviseurs beheerst strategieën om de communicatie aan te passen op een wijze die juist goed werkt bij cliënten met een LVB. Hiertegenover staat dat de meeste klantadviseurs tijdens de algemene opleiding en een specifieke opleiding voor de arbeidsongeschiktheidsvoorziening jong gehandicapten (Wajong) wel andere strategieën aanleren waarvan ook cliënten met een LVB profiteren.

Daarnaast blijkt dat het niet makkelijk is om te herkennen of iemand een LVB heeft en zeker niet om dit te onderscheiden van andere mogelijke beperkingen zoals niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en autismespectrumstoornis (ASS). Het is op zich niet erg dat het moeilijk is om specifiek te herkennen of een cliënt een LVB of een andere beperking heeft. De signalen zijn namelijk vaak hetzelfde; datzelfde geldt voor de te hanteren communicatie.

Dat het moeilijk is om te herkennen of iemand een beperking heeft, maakt dat het extra belangrijk is om op een LVB-inclusieve manier te controleren of de cliënt je begrepen heeft. Dit is een van de vaardigheden/strategieën die maar een minderheid van de klantadviseurs toepast in hun werk. Het gaat hierbij om een houding naar de cliënt waarbij je het bij jezelf houdt als je iets niet begrijpt en het niet aan de cliënt verwijt dat die je niet begrijpt. Je vraagt dan bijvoorbeeld

---

niet 'Heb je het begrepen?', maar 'Heb ik het goed uitgelegd?' Of 'Zal ik nog op een andere manier uitleggen?' Op deze manier controleren of de cliënt je begrepen heeft, voorkomt dat iemand uit schaamte voor zijn beperking of onvermogen 'ja' zegt' terwijl het eigenlijk 'nee' is. Verder is ook kennis van een LVB van belang. Kennis leidt namelijk tot meer begrip voor de cliënt. Nu blijkt toch dat er bij klantadviseurs vaak onbegrip en geïrriteerdheid is richting de cliënt die hen niet begrijpt.

### **Aanknopingspunten om de dienstverlening aan cliënten met een LVB te verbeteren**

Een meerderheid van de klantadviseurs die we interviewden en de helft van de respondenten van de enquête geven aan dat het nuttig is als alle klantadviseurs een training volgen hoe te communiceren met cliënten met een LVB, NAH en ASS. Wij sluiten hierbij aan en adviseren dat alle klantadviseurs een dergelijke training volgen. MEE Noord, belangenbehartiger voor mensen met een beperking, heeft al een training ontwikkeld die succesvol is beproefd in een pilot bij UWV Klantencontact in Groningen. Een belangrijk onderdeel van de training is de aanwezigheid van een ervaringsdeskundige. Bij de evaluatie bleek dat de deelnemers dit een onmisbaar onderdeel van de training vinden. Dit terwijl van tevoren de verwachting van de deelnemers was dat contact met de ervaringsdeskundige niet veel zou toevoegen.

Zowel de professionals van MEE Noord als de deelnemers aan de pilottraining geven aan dat het volgen van de training alleen niet genoeg is. Voor een blijvend succes moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan. Ten eerste is het belangrijk dat er blijvend aandacht is voor het onderwerp door het organiseren van intervisiebijeenkomsten, het meeluisteren met collega's en workshops met ervaringsdeskundigen. Ten tweede is het belangrijk om 'met een LVB-bril op' nog een keer goed te kijken naar de teksten in de databank van het klantvolgsysteem en de instructiehandboeken voor UWV-medewerkers over hoe het gesprek met de cliënt moeten voeren. Ten slotte is het belangrijk dat ook managers en coaches de training volgen. Op deze manier kunnen vaardigheden en kennis die geleerd zijn tijdens de training ook onderdeel zijn van het gesprek tussen de manager, coach en de klantadviseur.

Ons advies is om alle klantadviseurs de training te laten volgen en niet alleen de klantadviseurs die bellen met cliënten met een uitkering in het kader van de wet Wajong. Hoewel de meeste cliënten met een LVB een Wajong-uitkering hebben, zijn er immers ook mensen met een LVB die onder de Participatiewet vallen en vervolgens met UWV te maken krijgen omdat ze recht hebben op een werkloosheidsuitkering (WW) of een Ziektewet-uitkering. Hetzelfde geldt voor mensen met een ASS en mensen met NAH die vallen onder de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA), Ziektewet of WW. Tot slot is er de groep cliënten zonder een specifieke aandoening die wel kampt met verminderd doenvermogen als gevolg van bijvoorbeeld onverwachte persoonlijke omstandigheden of multiproblematiek. Al die cliënten worden als ze bellen niet doorverbonden met een klantadviseur die getraind is in gesprekken met de Wajong-doelgroep.

UWV werkt aan de mogelijkheid dat klantadviseurs na afloop van een gesprek een bericht kunnen sturen aan een cliënt en dat klantadviseurs korte aantekeningen kunnen maken over een cliënt. Dit zijn ontwikkelingen die volgens de geïnterviewden en ons zeker bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening aan cliënten met een LVB. Juist voor hen is het fijn om na afloop van het gesprek een korte samenvatting of meer informatie te ontvangen. Voor collega-klantadviseurs en collega's bij andere organisatieonderdelen is het fijn als ze ergens kunnen lezen dat de cliënt wat extra aandacht nodig heeft of bijvoorbeeld geen brieven opent. Daardoor kan dan meer rekening worden gehouden met die cliënt.

Sommige geïnterviewden hebben behoefte aan een nog ruimer mandaat dan dat klantadviseurs inmiddels hebben. Denk bijvoorbeeld aan de mogelijkheid om een cliënt terug te bellen of te controleren of de cliënt daadwerkelijk, zoals afgesproken, een formulier heeft ingevuld. Volgens experts zijn dit mogelijkheden die aansluiten op de behoeften van cliënten met een LVB.

Een opmerkelijke uitkomst uit de enquête is dat de meerderheid van de klantadviseurs aangeeft behoefte te hebben aan meer mogelijkheden tot een korte time-out na een zwaar gesprek en om na een zwaar gesprek met collega's ervaringen uit te wisselen. Hiervoor zien we geen verschil tussen de groep klantadviseurs die al het verandertraject Proeftuin mandaat had voltooid en de groep die dat nog moest doen.

---

# 1. Inleiding

'Een zucht van verlichting.' Dat was de reactie van een beller met UWV toen een klantadviseur (een van de mensen die achter de telefoon zit bij UWV) een techniek inzette die hij had geleerd bij de pilottraining Communiceren met cliënten met een lichte verstandelijke beperking (LVB), niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en autismespectrumstoornis (ASS). Met dit rapport willen we eraan bijdragen dat nog veel meer cliënten, met en zonder een LVB, 'een zucht van verlichting' slaken als ze bellen met UWV. Ook volgens de klantadviseurs die we spraken voor dit onderzoek is dat nu nog vaak niet het geval. Een voorbeeld hiervan is dat bij de enquête, die onderdeel van dit onderzoek is, 73% van de respondenten aangaf het (helemaal) eens te zijn met de stelling 'Het komt voor dat ik iets van de cliënt moet vragen wat hij niet aankan. Wat eigenlijk te moeilijk voor hem is.'

Het is de ambitie dat cliënten met een LVB optimaal kunnen profiteren van de UWV-dienstverlening. Dit sluit aan bij de UWV-missie om te werken aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen. UWV heeft als motto voor de dienstverlening gekozen voor 'gezien, gehoord en geholpen'. Dit op elk moment in het contact met UWV, via elk kanaal.<sup>1</sup> UWV Klantencontact is voor veel mensen het eerste aanspreekpunt. Het klantcontact gebeurt hier vooral via de telefoon,<sup>2</sup> waarbij verreweg de meeste gesprekken plaatsvinden omdat een burger – cliënt of niet – belt met vragen over werk, uitkering of re-integratie (zie paragraaf 1.2).

Het onderwerp van dit rapport is hoe het gaat met de inclusiviteit van de telefonische dienstverlening aan cliënten met een LVB bij UWV Klantencontact. Worden deze cliënten ook gezien, gehoord en geholpen? Bij het klanttevredenheidsonderzoek dat UWV regelmatig uitvoert, kan wegens privacy niet meegenomen worden of iemand een LVB heeft. In de wetenschappelijke literatuur is ook geen onderzoek te vinden dat gaat over telefonische dienstverlening (callcenter) aan cliënten met een LVB. Dit rapport draagt bij aan het opheffen van het informatiegebrek over dienstverlening aan cliënten met een LVB aan de telefoon in het algemeen en specifiek bij UWV.

Er gebeurt binnen UWV veel om het motto gezien, gehoord en geholpen in de praktijk te brengen. Zo hebben de klantadviseurs sinds kort een ruimer mandaat om cliënten te helpen en zijn er cliëntondersteuners voor cliënten met hulpvragen die aan hun bestaanszekerheid raken (zie ook paragraaf 1.3). UWV-medewerkers kunnen casussen waarbij ze 'professionele buikpijn' krijgen onder de aandacht brengen bij Maatwerkplaatsen, waar een multidisciplinair team zoekt naar passende oplossingen.<sup>3</sup> Daarnaast wordt er onder andere geëxperimenteerd met een vast aanspreekpunt voor Wajong-cliënten met verdiensten, is er blijvende aandacht voor het verbeteren van brieven en is er het voornemen om niet meer anoniem te communiceren, maar met een zichtbare naam en telefoonnummer. Dit zijn allemaal veranderingen die ook de dienstverlening aan cliënten met een LVB verbeteren. Bij geen een van deze initiatieven is echter specifiek rekening gehouden met de behoeften van cliënten met een LVB. Dit rapport doet juist dat wel. De cliënt met een LVB staat centraal en het blijkt dat dit ook raakt aan de behoeften van cliënten met NAH en ASS, en waarschijnlijk iedereen die – al dan niet tijdelijk – minder doenvermogen heeft door stress en zorgen.

Het ideaal van inclusieve dienstverlening door overheidsinstanties leeft breder dan alleen bij UWV. In 2016 ratificeerde Nederland het *VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap*.<sup>4</sup> In dit verdrag staat het uitgangspunt centraal dat iedereen mee moet kunnen doen. Artikel 9.1 schrijft voor dat de overheid ervoor moet zorgen dat mensen met een handicap zelfstandig kunnen leven en volledig kunnen meedoen. In artikel 21 staat dat informatie bedoeld voor het algemene publiek toegankelijk moet zijn voor burgers met een handicap. Elk jaar brengt het College voor de Rechten van de Mens ook een monitor uit over het VN-verdrag, waarin ook UWV wordt besproken. De initiatieven genoemd in de vorige alinea komen deels voort uit aanbevelingen in deze monitor.

Het sociaal model van ziekte en handicap neemt een belangrijke plaats in het VN-verdrag in. Dit model stelt dat het niet de beperking is die iemand gehandicapt maakt, maar de omgeving. Het sociaal model is een kritiek op het voorheen gehanteerde medisch model. Het medisch model zag de (medische) beperking als de oorzaak van de handicap. Er is dan dus iets mis met de gehandicapte persoon, waarmee de verantwoordelijkheid voor de oplossing ligt bij deze personen zelf. In het sociaal model ontstaat de handicap doordat de omgeving geen of te weinig rekening houdt met de beperking. Bij het sociaal model is niet alleen de persoon zelf, maar ook de omgeving verantwoordelijk voor het goed omgaan met de beperking.

Wanneer we vanuit het sociaal model kijken naar de dienstverlening van UWV Klantencontact, dan is de vraag: Welke obstakels zijn er bij UWV Klantencontact in de dienstverlening aan cliënten met een LVB? Welke aanpassingen zijn nodig om obstakels weg te nemen? Belangrijk om hierbij op te merken is dat het VN-verdrag stelt dat aanpassingen doeltreffend moeten zijn, maar dat ze anderen niet onevenredig of onnodig mogen belasten. Niet alle cliënten van UWV moeten en zullen altijd in staat zijn om zelfstandig een telefoongesprek met UWV te kunnen voeren. Het streven is wel

---

<sup>1</sup> Zie [uwv.nl](http://uwv.nl)

<sup>2</sup> Cliënten kunnen ook vragen stellen via een chatfunctie vanaf de UWV-websites [uwv.nl](http://uwv.nl) en [werk.nl](http://werk.nl). Dat kan zowel anoniem als met inloggen.

<sup>3</sup> Graaf-Zijl, M. de, Wijnhoven, M., Guiaux, M. & Lagerveld, S. (2022). *Maatwerk bij professionele buikpijn. Een lerende evaluatie van de UWV Maatwerkplaatsen*. Amsterdam: UWV Kenniscentrum.

<sup>4</sup> VN (2006). *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap*.

om de dienstverlening steeds verder aan te passen, zodat steeds meer cliënten voor steeds meer situaties zelfstandig kunnen worden geholpen. En het liefst dus 'een zucht van verlichting' slaken, omdat het wel meevalt om te bellen met UWV.

Bij de Wajong bijvoorbeeld belt nu rond de 50% van de cliënten met begeleiding. Dit onderzoek draagt bij aan de kennis die nodig is om dit percentage te kunnen verminderen, maar dat al deze cliënten in de (nabije) toekomst zelfstandig kunnen bellen, is niet realistisch. Klantadviseurs die betrokken zijn bij de opzet van dit het onderzoek, geven aan dat er zeker ook nog voldoende cliënten zijn die zonder begeleiding bellen bij wie je merkt dat het gesprek niet makkelijk verloopt. Dit wordt niet alleen bij cliënten met een Wajong-uitkering bemerkt, maar ook bij cliënten met een ander soort uitkering.

Het interdepartementaal beleidsonderzoek (IBO) *Mensen met een licht verstandelijke beperking* uit 2019<sup>5</sup> onderzocht of en waarom mensen met een LVB het lastiger hebben in de samenleving, onder andere als het gaat om contact met overheidsinstanties zoals UWV. Het IBO geeft richting aan welke verbeteringen mogelijk zijn in de dienstverlening aan cliënten met een LVB. Volgens het rapport zijn de belangrijkste knelpunten:

1. De overheid veronderstelt onterecht een bepaalde mate van denk- en 'doenvermogen'.<sup>6</sup> Ze heeft een blinde vlek voor dat mensen met een LVB vaak niet in staat zijn om bepaalde regelingen te begrijpen en aan de voorwaarden te voldoen.
2. Ingewikkelde en ineffectieve communicatie. Brieven, folders en websites van de overheid zijn lang niet altijd geschreven op een manier die mensen met een laag taalniveau goed kunnen begrijpen.
3. Professionals hebben lang niet altijd door dat ze te maken hebben met iemand met een LVB. Dit ook omdat de beperking zich in verschillende levensdomeinen kan voordoen en de mate ervan kan variëren.
4. Gebrek aan passende en bewezen effectieve ondersteuning. Er is maar weinig onderzoek gedaan naar de effectiviteit van interventies bij mensen met een LVB.

Deze punten zijn een voor een relevant voor de dienstverlening van UWV Klantencontact aan burgers. Ze geven aan hoe ingewikkeld de informatie is die (aan de telefoon) verstrekt moet worden over regelgeving en uitkeringen. En dat het niet makkelijk is om die op een begrijpelijke manier uit te leggen. Punt drie onderstreept dat het lastig kan zijn om – aan de telefoon – te herkennen dat je de communicatie moet aanpassen. Punt vier is een van de theoretische vragen van dit onderzoek. Welke strategieën werken goed aan de telefoon bij cliënten met een LVB?

Minimaal 64.000 cliënten van UWV hebben waarschijnlijk een lichte verstandelijke beperking. Het precieze aantal mensen met een LVB dat cliënt is van UWV is moeilijk vast te stellen. Het Sociaal en Cultureel Planbureau schat dat 6,4% van de mensen in Nederland een LVB heeft.<sup>7</sup> UWV heeft ongeveer 1 miljoen uitkeringsgerechtigde cliënten verspreid over de verschillende regelingen. Uitgaande van 6,4% zou dat betekenen dat er 64000 cliënten zijn bij UWV met een LVB. UWV heeft echter zeer waarschijnlijk meer cliënten met een LVB dan je zou verwachten op basis van het voorkomen van een LVB onder de algemene bevolking. Alleen van de Wajong 2010 is bekend hoeveel cliënten een diagnose een LVB hebben, dat gaat om 29% van de cliënten. Als we dit percentage extrapoleren naar de populatie van de Wajong 2010 en oude Wajong gezamenlijk komen we op 63.510 cliënten met een diagnose een LVB. In de Wajong 2015 verwachten we minder cliënten met de diagnose een LVB. De reden hiervoor is dat mensen met een LVB vaak wel arbeidsvermogen hebben. En één van de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de Wajong 2015 is dat je geen arbeidsvermogen hebt.

Maar ook cliënten en burgers zonder een Wajong-uitkering kunnen een LVB hebben. Sinds de invoering van de Participatiewet in 2015 komen alleen jonggehandicapten zonder arbeidsvermogen nog in aanmerking voor een Wajong-uitkering. Mensen met een LVB hebben vaak wel arbeidsvermogen en ontvangen daarom geen Wajong-uitkering onder de Wajong 2015. Deze groep, die vroeger wel voor een Wajong in aanmerking gekomen zou zijn maar nu niet meer, moet sinds 2015 ondersteuning en eventueel een uitkering bij de gemeente aanvragen via de Participatiewet. In een later stadium kan het echter zo zijn dat deze groep mensen in aanmerking komt voor een andere UWV-uitkering, zoals een WW-uitkering. De klantadviseurs die gesprekken voeren met cliënten met een WW-uitkering hebben lang niet altijd de opleiding gevolgd om gesprekken te voeren met Wajong-clieënten. Deze klantadviseurs zijn dus ook minder goed voorbereid op een mogelijke cliënt met een LVB.

Met dit onderzoek willen we verkennen hoe de dienstverlening vanuit UWV Klantencontact specifiek aan mensen met een LVB verloopt en waar aanknopingspunten zijn om die verder te verbeteren. In de volgende paragraaf geven we eerst achtergrondinformatie over UWV Klantencontact en bespreken we initiatieven bij UWV Klantencontact die nu al lopen om de dienstverlening te verbeteren. In paragraaf 1.3 lichten we het doel van het onderzoek en de onderzoeksvragen nader toe.

<sup>5</sup> Ministerie van Financiën (2019). *Interdepartementaal beleidsonderzoek. Mensen met een licht verstandelijke beperking*. Den Haag: ministerie van Financiën; Inspectie der Rijksfinanciën/Bureau Strategische Analyse.

<sup>6</sup> Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: WRR. Onder denkvermogen wordt verstaan: intelligentie en cognitieve vaardigheden, zoals informatie verzamelen en wegen. Met doenvermogen, dat men in het dagelijks leven vaak aanduidt als 'persoonlijkheid' of 'karakter', doelen we op non-cognitieve vermogens, zoals zich een doel stellen en een plan maken, in actie komen, volhouden en om kunnen gaan met verleidingen en tegenslag.

<sup>7</sup> Woittiez, I., Eggink, E. & Ras, M. (2019). *Het aantal mensen met een licht verstandelijke beperking: een schatting*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

---

## 1.1. UWV Klantencontact

UWV Klantencontact heeft twee vestigingen, een in Groningen en een in Goes, voor het contact met particuliere cliënten of burgers: de UWV-werknemerstelefoon. Een derde vestiging, in Almere, zorgt voor contact met zakelijke cliënten, de UWV-werkgeverstelefoon. De drie klantcontactcentra bij elkaar verwerken per jaar 4,1 miljoen telefoongesprekken. Het voorliggend onderzoek gaat over de twee contactcentra in Goes en Groningen: de UWV-werknemerstelefoon.

Bij de UWV-werknemerstelefoon werken 780 klantadviseurs. De opleiding van de klantadviseur start met twee weken voor het aanleren van de basisvaardigheden, het gebruik van de (informatie)systemen en de belangrijkste informatie waarnaar cliënten vaak vragen aan de telefoon. De ondersteunende informatiesystemen waarmee de klantadviseurs van UWV Klantencontact werken zijn een klantvolgsysteem (genaamd K3CR), het registratiesysteem van werkzoekenden (Sonar) en het elektronisch dossier. K3CR omvat, naast korte verslagen van de telefoongesprekken en contactmomenten, een databank van veel gestelde vragen en mogelijke antwoorden. Deze vragen en antwoorden zijn geformuleerd op taalniveau B1. Dit is een niveau dat 80% van de mensen beheerst. Klantadviseurs kunnen Sonar en het elektronisch archief raadplegen voor achtergrondinformatie en ook alle schriftelijke communicatie met de cliënt, bijvoorbeeld brieven die cliënten hebben ontvangen en waarover ze wellicht kunnen bellen met een vraag.

Na de eerste twee weken opleiding en het aanleren van informatie traint de klantadviseur vooral on the job: zes weken begeleid bellen met cliënten, daarna zelfstandig maar met extra aandacht en coaching voor de beginnende klantadviseurs. In die periode, die op individuele basis wordt bepaald, worden er zeer regelmatig gesprekken meegeluisterd en nabesproken met een coach. Er wordt minder gebruikgemaakt van gesprekstrainingen met rollenspellen, meer met directe feedback op gevoerde klantgesprekken. De coaches binnen UWV Klantencontact hebben daarom een grote rol bij het aanleren van het bellen, zowel tijdens de opleiding als onder reguliere werktijd. Wat betreft gesprekstechnieken worden klantadviseurs opgeleid om de communicatie aan te passen aan de cliënt en daarin sensitief te zijn. Hiermee wordt bedoeld dat ze leren herkennen wanneer ze moeten bijsturen door op een andere manier te communiceren en dingen bijvoorbeeld eenvoudiger uit te leggen. Er is bij de opleiding en tijdens het werk geen aandacht voor specifieke ziektebeelden en beperkingen. Klantadviseurs kunnen ook niet in een systeem zien welke beperking iemand heeft. Deze informatie is in verband met de privacy alleen toegankelijk voor medisch opgeleid personeel.

Als een klantadviseur klaar is om in een regulier team mee te draaien, dan is het vervolgtraject voor doorontwikkeling van vakmanschap enigszins afhankelijk van het team en van de klantadviseur zelf. Vaak is er wel elke maand een feedbackmoment van een coach. Een aantal telefoongesprekken wordt dan samen geanalyseerd en besproken. Verder hebben de klantadviseurs mogelijkheden tot intervisie en leestijd om zich in bepaalde onderwerpen te verdiepen. Sinds 2023 is er ook de academie klant en service. Klantadviseurs kunnen hier via een menukaart zelf kiezen welke aanvullende trainingen ze graag willen volgen. Het verloop onder de klantadviseurs is vrij groot. Dus lang niet elke klantadviseur volgt alle vervolgtrainingen.

De eerste opleiding, zoals hierboven beschreven, is meestal beperkt tot het bedienen van cliënten vanuit één wet, vaak cliënten met een WW-uitkering (Werkloosheidswet). Op een later tijdstip volgt een opleiding om ook met cliënten met andere uitkeringen te kunnen spreken. De klantadviseurs noemen het hebben afgerond van de opleiding voor een bepaalde wet 'de skill hebben': de 'skill Wajong hebben' betekent dus dat een klantadviseur de Wajong-opleiding heeft afgerond en telefoongesprekken met de Wajong-cliëntgroep mag voeren. Van alle klantadviseurs heeft 86% de skill voor de Werkloosheidswet. De Ziektewet en Wet arbeid en zorg (Wazo) volgt met 64%. De skill voor de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) heeft 47% van de klantadviseurs. De Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) 23%, de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong) 22% en de Wet inkomensvoorziening oudere werklozen (IOW) 4%. Voordat iemand een 'ingewikkelder' wet zoals de Wajong krijgt aangeleerd, start die met 'eenvoudigere' wetten zoals de WW. Ingewikkeld en makkelijk heeft niet alleen te maken met de wet- en regelgeving, maar ook met de benodigde communicatieve vaardigheden voor de doelgroep die onder een bepaalde wet valt. Niet iedereen kan zomaar doorstromen naar een andere skill. Er wordt bijvoorbeeld gekeken naar iemands mate van inlevingsvermogen en gespreksvaardigheden voordat die er een skill met een andere doelgroep bij kan leren.

## 1.2. Initiatieven om de dienstverlening te verbeteren bij UWV Klantencontact

In paragraaf 1.1 bespraken we een aantal initiatieven binnen UWV om de dienstverlening te verbeteren en het motto gezien, gehoord en geholpen in de praktijk te brengen. In deze paragraaf gaan we verder in op deze initiatieven voor zover ze betrekking hebben op UWV Klantencontact. Het onderzoek vindt plaats in de periode dat deze nieuwe initiatieven ingevoerd worden. Sommige geïnterviewden hadden er al wel mee kennisgemaakt, andere geïnterviewden nog niet; bij de enquête gaf 40% van de respondenten aan het verandertraject Proeftuin mandaat al te hebben doorlopen. Sommige aanbevelingen van ons onderzoek zijn door deze initiatieven al werkelijkheid geworden. De belangrijkste aanbevelingen van ons rapport gaan echter over hoe het gesprek aan te gaan met cliënten met een LVB. In dit laatste voorzien de nieuwe initiatieven (nog) niet.

---

## Ruimer mandaat voor klantadviseurs, verandertraject Proeftuin mandaat

In juni 2022 startte een groep van dertig klantadviseurs met het verandertraject Proeftuin mandaat. In deze proeftuin wordt geëxperimenteerd met meer mogelijkheden voor de klantadviseurs om de cliënt beter te helpen. Eind 2023 hebben alle klantadviseurs de proeftuin doorlopen. Het belangrijkste mandaat dat klantadviseurs sinds de proeftuin hebben, is dat ze bij vragen die door een expert moeten worden beantwoord zelf contact mogen opnemen met de deskundige voor het onderwerp (re-integratie, sociaal-medische beoordeling, uitkeringen en bezwaar en beroep). De reguliere manier van werken is dat de klantadviseur een boodschap doorgeeft aan de deskundige en dat die dan de cliënt terugbelt. Nu met het ruimere mandaat kan de klantadviseur ervoor kiezen om zelf met een van de collega's te bellen. De klantadviseur kan dan het antwoord direct terugkoppelen aan de cliënt, de cliënt eventueel doorverbinden met de collega of de cliënt op een later tijdstip met het antwoord terugbellen. Het doel van deze aanpak is om cliënten in één keer te helpen op een snellere en persoonlijke manier. Het voordeel is ook dat de cliënt zijn verhaal maar één keer hoeft te doen. Het blijkt dat de klantadviseurs in 5% van de gevallen van deze nieuwe mogelijkheden gebruikmaken.

Het ruimere mandaat betekent ook dat klantadviseurs mogen afwijken van het bescrypt en dat er niet meer wordt gestuurd op gesprekstijden. De ervaring is dat sommige gesprekken nu langer duren, maar dat dit gecompenseerd wordt doordat andere gesprekken korter duren. De gemiddelde gesprekstijd is dus niet veranderd. In die extra tijd die klantadviseurs aan cliënten mogen besteden, hebben ze de vrijheid om cliënten te helpen met het invullen van formulieren en eventueel een kopie van het formulier naar de cliënt te sturen.

In het verandertraject staat de beleving van het telefoongesprek door de cliënt centraal: Hoe voelt de cliënt zich voor, tijdens en na het contact met UWV? De klantadviseurs nemen deel aan een reeks trainingssessies waarbij de beleving aan de hand van – onder andere eigen ingebracht – casussen wordt besproken.

### Inzetten cliëntondersteuner

Als een klantadviseur het idee heeft dat een cliënt tussen wal en schip dreigt te vallen, dan kan de klantadviseur een cliëntondersteuner inschakelen. Vanaf dat moment is de cliëntondersteuner de vaste contactpersoon voor die cliënt. Het idee is om op deze manier te voorkomen dat een cliënt in de problemen raakt die zijn bestaanszekerheid raken. De ongeveer dertig cliëntondersteuners van UWV kijken breed naar de situatie van de cliënt en werken ook intensief samen met andere eventueel bij de cliënt betrokken instanties.

## 1.3. Doel van het onderzoek

UWV Klantencontact speelt een belangrijke rol in het streven van UWV naar meer maatwerk en dat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen. In paragraaf 1.3 beschreven we wat er al gebeurt bij UWV Klantencontact om meer maatwerk te leveren. Het voorliggend onderzoek sluit aan bij deze doorontwikkeling van de dienstverlening en de ambitie dat de klantadviseur steeds beter in kan spelen op wat de cliënt nodig heeft om beter gezien gehoord en geholpen te worden. In dit onderzoek staat het perspectief van de klantadviseur centraal. Op basis van hun praktijkervaring brengen wij in kaart:

1. hoe de dienstverlening van klantadviseurs bij UWV klantencontact aan cliënten met een LVB verloopt volgens de klantadviseurs; en
2. wat volgens de klantadviseurs aanknopingspunten zijn om de dienstverlening aan cliënten met een LVB verder te verbeteren.

Dit doen we omdat we inzicht willen in welke signalen klantadviseurs oppikken dat ze de communicatie moeten aanpassen en welke niet. Daarnaast willen we inzicht in welke strategieën klantadviseur gebruiken om hun communicatie aan te passen. Deze inzichten in combinatie met de inzichten uit de literatuur over wat werkt in de communicatie met mensen met een LVB, kunnen worden gebruikt om het herkennen van en aanpassen aan de behoeftes van de client te verbeteren. Inzicht in wat klantadviseurs nodig hebben om de dienstverlening aan cliënten met een LVB te verbeteren, levert ook verbeterpunten op die veel verder gaan dan alleen signalen oppikken en je aanpassen aan hoe je een cliënt te woord staat aan de telefoon. Een voorbeeld hiervan hebben we helemaal aan het begin van dit hoofdstuk al genoemd: dat 73% van de klantadviseurs die deelnamen aan dit onderzoek het eens is met de stelling 'Het komt voor dat ik iets van een cliënt moet vragen wat hij niet aankan. Wat eigenlijk te moeilijk voor hem is.' Maar ook de bevinding dat 49% van de geënquêteerde klantadviseurs aangeeft het eens te zijn met de stelling 'Een gesprek met een cliënt die het maar niet begrijpt, is erg vermoeiend', is informatief. Ze laten zien dat er ruimte is voor verbetering van de dienstverlening bij UWV Klantencontact, zeker aan cliënten die wat meer uitleg en begeleiding nodig hebben, en dat de klantadviseurs behoefte hebben aan handvatten om het makkelijker te maken voor de cliënt.

Dit onderzoek beperkt zich tot het telefonisch contact met cliënten die naar de werknemerstelefoon bellen. Sommige belangrijke aspecten inclusieve dienstverlening aan mensen met een LVB blijven daarmee onderbelicht. Bijvoorbeeld in hoeverre cliënten met een LVB überhaupt de weg naar UWV Klantencontact weten te vinden en de telefoon oppakken om hun vragen te stellen. Ook heeft de focus op het perspectief van de klantadviseur de beperking dat het cliëntperspectief daarmee nog grotendeels buiten beeld blijft (zie paragraaf 3.2) en daarmee ook wat de gevolgen zijn voor cliënten met een LVB als zij zich niet gezien, gehoord en geholpen voelen. Ook de bredere communicatie met en informatievoorziening voor burgers, zoals de website en de mogelijkheid om te chatten in plaats van bellen, vallen buiten de scope van dit onderzoek.

---

Belangrijk om te benadrukken is dat cliënten naast contact met klantadviseurs ook veel contact met andere UWV-medewerkers hebben. Medewerkers van verschillende UWV-divisies nemen telefonisch contact op met cliënten, nodigen ze uit op kantoor of zetten externe dienstverlening in, zoals re-integratiebureaus, waaruit ook weer persoonlijk contact voortkomt. Er zijn dus nog vele andere wegen en manieren waarop cliënten zich gezien, gehoord en geholpen kunnen voelen.

#### 1.4. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 doen we verslag van ons literatuuronderzoek naar het onderwerp lichte verstandelijke beperking. We beantwoorden daarbij de volgende vragen: Wat is een LVB? Hoe kan je herkennen of iemand een LVB heeft? Waar moet je rekening mee houden bij communicatie met iemand met een LVB? In hoofdstuk 3 leggen we uit hoe we dit onderzoek uitvoerden. Hoofdstuk 4 gaat in op de vraag hoe de dienstverlening nu verloopt en in hoofdstuk 5 gaan we in op de knelpunten en verbeter suggesties die de klantadviseurs zelf benoemen.

## 2. De theorie over een LVB

De term 'lichte verstandelijke beperking' doet vermoeden dat het belangrijkste aspect aan een LVB een laag IQ (intelligentiequotiënt) is. Minstens zo belangrijk zijn echter de problemen die mensen door deze cognitieve beperking (laag IQ) ervaren in het dagelijkse leven. De vaardigheden die je nodig hebt om goed mee te komen in het dagelijkse leven, noemen we adaptieve vaardigheden. Soms wordt ook de term sociale redzaamheid gebruikt. Een LVB kan veel verschillende oorzaken<sup>8</sup> hebben, maar een onderdeel van de definitie is dat die op jonge leeftijd moet zijn ontstaan. Box 2.1 geeft de praktijkdefinitie van een LVB weer, waarna we kort ingaan op de cognitieve beperkingen en het ontstaan ervan. In het vervolg van dit hoofdstuk gaan we vooral in op de gevolgen van een LVB voor de adaptieve vaardigheden en op de vraag hoe een LVB te herkennen is en welke aanbevelingen in de literatuur te vinden zijn voor een optimale communicatie met mensen die een LVB hebben.

### Box 2.1 Praktijkdefinitie van een LVB

- A) Beperking in het cognitief functioneren (IQ tussen de 50 en 85).
- B) Beperking in adaptieve vaardigheden in minimaal een van de onderstaande domeinen. Deze beperking moet voortkomen uit een beperking in het cognitief functioneren (criterium A).
  - 1) Het conceptuele domein: lezen en schrijven, taalbegrip en taalgebruik, rekenen en begrip van tijd en geld.
  - 2) Het sociale domein: vriendschappen sluiten, volgen van regels, kritisch denken en sociale verantwoordelijkheid.
  - 3) Het praktische domein: bijvoorbeeld persoonlijke verzorging, gebruik van geld, de telefoon en vervoer.
- C) De beperking moet zijn ontstaan voor het 18e levensjaar. De oorzaak mag geen ongeluk of ziekte zijn, een LVB ontstaat voor de geboorte of door langdurige stress die de ontwikkeling van de hersenen beïnvloedt.

De moeilijkheden in het dagelijks leven die iemand met een LVB ervaart (criterium B, zie box 2.1) worden veroorzaakt door verschillende beperkingen in het cognitief functioneren. In de literatuur worden vier hoofdterreinen onderscheiden waarmee iemand op het gebied van cognitieve moeite kan hebben:<sup>9</sup>

1. *Waarnemingsvermogen* is anders:
  - a. meer ruis
  - b. minder goed verwerken van informatie
  - c. minder goed terugvinden van informatie
2. *Executieve functies* zijn minder beschikbaar:
  - a. inhibitie: mogelijkheid om een impuls te stoppen
  - b. werkgeheugen: het vermogen om informatie tijdelijk in het geheugen vast te houden
  - c. cognitieve flexibiliteit: mogelijkheid om tussen verschillende taken te switchen
3. *Inlevingsvermogen* is minder ontwikkeld waardoor mensen met een LVB zich minder makkelijk kunnen verplaatsen in anderen.
4. *Generaliseren*, het vermogen om lessen of ervaringen uit een situatie toe te passen in een andere situatie is beperkt.

Een LVB kan bestaan vanaf de geboorte. Dan kan het gaan om genetische oorzaken maar bijvoorbeeld ook door alcoholmisbruik van de moeder tijdens de zwangerschap. Een LVB kan ook ontstaan na de geboorte. Men spreekt echter alleen van een LVB als die *niet* volgt uit een eenmalige gebeurtenis, zoals een ongeluk of ziekte. De oorzaken na de geboorte hebben met elkaar gemeen dat ze draaien om langdurige stress, waarmee het kind zich geen raad weet. Ingrijpende sociaal-economische omstandigheden (armoede) en misbruik en trauma in de kindertijd zijn voorbeelden hiervan. Als deze chronische stress in de kinderjaren tot gevolg heeft dat de hersenen zich minder goed ontwikkelen, dan kan een LVB ontstaan.

We vinden het belangrijk om te benadrukken dat mensen met een LVB natuurlijk, zoals ieder mens, ook vele mooie kwaliteiten hebben. Jelle Drost, directeur expertisecentrum LVB en hoofddocent aan de universiteit Groningen, deed onderzoek naar kwaliteiten van mensen met een LVB, die je goed kan inzetten bij hun ondersteuning. Hij kwam tot een lijst van twaalf positieve kenmerken die vaak voorkomen bij mensen met een LVB. Het gaat om: vriendelijkheid, altijd in voor leuke dingen, behulpzaam, goed met dieren, zinvol bezig zijn, enthousiast, trots op eigen prestatie, vrolijk, goed richten op een taak, eerlijk en direct, harde werkers en makkelijk contact leggen.<sup>10</sup>

<sup>8</sup> Zie bijvoorbeeld [www.kenniscentrumLVB.nl/product/kennis-maken-met-een-LVB/](http://www.kenniscentrumLVB.nl/product/kennis-maken-met-een-LVB/).

<sup>9</sup> De hier gebruikte indeling volgt een voordracht van Xavier Moonen, expert (docent en onderzoeker) op het gebied van mensen met een (lichte) verstandelijke beperking en onder andere verbonden aan de Universiteit van Amsterdam.

<sup>10</sup> Zie <https://jongenlastig.nl/Actueel/archief-nieuwsberichten/12-positieve-kenmerken/>.

## 2.1. Adaptieve vaardigheden

Adaptieve vaardigheden kunnen worden gezien als een vorm van toegepaste intelligentie. Intelligentie gaat over wat iemand in theorie kan. Adaptieve vaardigheden over wat die er in de praktijk van terechtbrengt.<sup>11</sup> Daarom wordt in plaats van over adaptieve vaardigheden ook gesproken over sociale redzaamheid.<sup>12</sup> Mensen met een LVB ervaren moeilijkheden in ten minste een van de volgende drie domeinen van het dagelijks leven: conceptueel, sociaal of praktisch domein (zie figuur 2.1).

**Figuur 2.1** Adaptieve vaardigheden



Bron: Figuur van Hendrien Kaal, overgenomen uit het Interdepartementaal beleidsonderzoek (ministerie van Financiën, 2019).<sup>13</sup>

Het sociaal domein omvat alle interactie met andere mensen en vrijwel alle cognitieve beperkingen hebben hier direct invloed op: een waarnemingsvermogen dat anders omgaat met informatie dan andere mensen, verminderde executieve functies en inlevingsvermogen, maar ook moeilijkheden om te generaliseren vanuit ervaringen maken de sociale omgang moeilijker. Het praktisch domein omvat alle vormen van alledaagse zelfredzaamheid en wordt vooral beïnvloed door het andere waarnemingsvermogen en verminderde executieve functies. Het conceptueel domein omvat het gebied van het denken en zich een denkbeeldige voorstelling van iets kunnen maken, zoals van tijd of regels, en het kunnen verwoorden ervan, dus taalbegrip en taalgebruik. Vooral cognitieve beperkingen in waarnemingsvermogen en generaliseren hebben hier invloed op.

Het accent in de definitie van een LVB is verschoven van het cognitief functioneren naar de adaptieve vaardigheden. In de recentste editie van het handboek voor het stellen van diagnoses in de psychiatrie (DSM-5) wordt bij een LVB zelfs alleen gekeken naar beperkingen in de adaptieve vaardigheden.<sup>14</sup> Voor hulpverleners is het namelijk veel informatiever om te weten waarbij iemand hulp nodig heeft dan welke waarde iemand op een IQ-test scoort. Bovendien is in de wetenschap geen overeenstemming van wat precies intelligentie (IQ) is, laat staan dat dit goed te meten valt met een test. De uitslag van een IQ-test is altijd ook afhankelijk van veel andere factoren. Bijvoorbeeld of iemand goed geslapen heeft, in wat voor gezin die opgroeide, of iemand misschien autisme of dyslexie heeft, enzovoort.<sup>15</sup>

<sup>11</sup> Jonker, F. & Didden, R. (z.d.). *Onderzoek bij vermoeden van een licht verstandelijke beperking (LVB)*. Amsterdam: Pearson Benelux B.V.

<sup>12</sup> Ponsioen, A. (2014). Adaptatie. In J. de Bruijn, W. Buntinx & B. Twint (Reds.), *Verstandelijke beperking: definitie en context* (pp. 91-100). Amsterdam: SWP.

<sup>13</sup> Figuur van Hendrien Kaal, overgenomen uit: ministerie van Financiën (2019). *Interdepartementaal beleidsonderzoek. Mensen met een licht verstandelijke beperking*. Den Haag: ministerie van Financiën; Inspectie der Rijksfinanciën/Bureau Strategische Analyse.

<sup>14</sup> Kaal, H., Scheppingen, L. van, Douma, J., Oostaijen, E. van & Bouman-van Ginkel, E. (2022). *Basisboek LVB voor sociaal werkers*. Assen: Uitgeverij Koninklijke van Gorcum.

<sup>15</sup> Delfos, M. (2020). IQisme, de opkomst en ondergang van de IQ-test. *Socio*, 3, pp. 30-33.

Figuur 2.1 geeft een breed overzicht van de drie domeinen van het dagelijks leven en de beperkingen in het adaptief functioneren. Die komen in principe voort uit de eerder beschreven beperkingen in het cognitief functioneren. Het onderscheid tussen adaptieve vaardigheden en cognitieve beperkingen is in de literatuur echter niet altijd heel scherp, zoals ook duidelijk te zien is in de figuur. Zo komt bijvoorbeeld het gebrek aan inlevingsvermogen, eerder beschreven als cognitieve beperking, hier terug als verminderde adaptieve vaardigheid (onder sociale cognitie). Oorzaak en gevolg en weer het gevolg daarvan loopt bij het onderwerp LVB vaker in elkaar over, zo wellicht ook in dit rapport.

## 2.2. Herkennen van een LVB

Een lichte verstandelijke beperking is een niet (direct) zichtbare beperking. Het is moeilijk om een LVB te herkennen, zeker bij kortstondig contact en bovendien bij kortstondig contact via de telefoon, het onderwerp van dit onderzoek. Wat wel kan, is dat er een vermoeden van een LVB ontstaat op basis van iets wat men hoort (aan de telefoon) of op basis van mogelijk beschikbare achtergrondinformatie. Vervolgens kan de klantadviseur zijn manier van communiceren aanpassen en controleren of de cliënt er goed op reageert. In deze paragraaf behandelen we eerst waarom het moeilijk is een LVB te herkennen. Vervolgens benoemen we mogelijke signalen waaraan een LVB te herkennen is zoals in de literatuur beschreven.

Een van de belangrijkste redenen waarom het moeilijk is om een LVB te herkennen, is dat mensen met een LVB vaak hun best doen om dit te verbergen. Iemand met een LVB zeg dus ook niet zo snel dat hij een LVB heeft of dat hij iets niet begrijpt. Dit omdat ze zich ervoor schamen en/of geleerd hebben dat anderen er niet goed mee om kunnen gaan. Daarbij komt dat mensen met een LVB vaak taal en woorden gebruiken die ze van anderen, zoals hulpverleners, hebben overgenomen, echter vaak zonder dat zij die ook daadwerkelijk begrijpen. Het kan ook voorkomen dat het beperkte taalbegrip niet opvalt als iemand met een LVB over een onderwerp praat waar hij goed vertrouwd mee is. Pas als hij over iets praat wat verder van hem afstaat, valt het ineens op. Ten slotte is er vaak sprake van een disharmonisch intelligentieprofiel. Dit betekent dat iemand op een bepaald cognitief gebied zeer goed functioneert, maar op een ander gebied juist minder. Zo kan iemand met een LVB bijvoorbeeld verbaal sterk zijn, maar juist niet sterk in het oplossen van problemen of het organiseren en plannen.

### Signalen van een mogelijk LVB

Er is veel informatie beschikbaar over alle mogelijke manieren hoe een LVB zichtbaar kan worden en welke signalen vaak op een LVB duiden. In dit rapport geven we een beknopt overzicht van de gebruikelijkste signalen voor het herkennen van een LVB. Voor meer informatie is het aan te bevelen om de bronnen waarop onze beknopte informatie gebaseerd is direct te raadplegen. Deze bronnen zijn:

- Het *Basisboek LVB voor sociaal werkers*,<sup>16</sup> een handboek voor professionals waarin de basis van het ondersteunen van mensen met een LVB wordt behandeld.
- Informatie van de *website van Toezicht Sociaal Domein*<sup>17</sup> (TSD). TSD houdt toezicht op de zorg en ondersteuning voor kwetsbare burgers in het sociaal domein en heeft onder andere onderzoek laten doen door ervaringsdeskundigen, van wie de ervaringen en aanbevelingen daar te vinden zijn. Dit is de enige bron die ook specifiek gaat over telefonisch contact.
- De brochure *Je ziet het niet, leer het zien!* van het Landelijk Kenniscentrum LVB,<sup>18</sup> waarin onder andere kenmerken van een LVB worden besproken en hoe aan te sluiten bij iemand met een LVB.
- De *Signalenkaart LVB* ontwikkeld door de gemeente Rotterdam in samenwerking met het Landelijk Kenniscentrum LVB.<sup>19</sup> Dit is een overzichtelijke handreiking voor professionals die concrete moeilijkheden in de dienstverlening aan mensen met een LVB benoemt, uitlegt wat er achter kan zitten en tips formuleert voor communicatie en ondersteuning.

We hebben de in de literatuur genoemde signalen in drie categorieën verdeeld:

- Verbaal: dat zijn signalen die betrekking hebben op taal en taalbegrip, iets wat centraal staat bij contact via de telefoon.
- Gedrag: dus signalen die betrekking hebben op het handelen.
- Achtergrondinformatie: die kan wellicht beschikbaar zijn in onze computersystemen of door iets wat cliënten zelf vertellen aan de telefoon.

Hierna gaan we dieper in op de drie categorieën.

Verbaal kan een LVB zich op de volgende manieren uitten:

- Taalniveau niet hoger dan het tweede basisniveau (A2). Een verschil tussen A2 en het daaropvolgende niveau B1 is dat mensen geen gebruikmaken van verwijzwoorden (zoals 'die'), maar het onderwerp van de vorige zin letterlijk herhalen. A2 beperkt zich ook tot een korte, concrete boodschap over alledaagse, vertrouwde onderwerpen. Het

<sup>16</sup> Kaal, H., Scheppingen, L. van, Douma, J., Oostaijen, E. van & Bouman-van Ginkel, E. (2022). *Basisboek LVB voor sociaal werkers*. Assen: Uitgeverij Koninklijke van Gorcum.

<sup>17</sup> Binnen het TSD werken de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de Inspectie van het Onderwijs, de Inspectie Justitie en Veiligheid en de Nederlandse Arbeidsinspectie (voorheen Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid) samen.

<sup>18</sup> Landelijk Kenniscentrum LVB (2022). *Je ziet het niet, leer het zien!* Utrecht: Landelijk Kenniscentrum LVB.

<sup>19</sup> Landelijk Kenniscentrum LVB (2024). *Signalenkaart herkennen van mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB)*. Utrecht: Landelijk Kenniscentrum LVB.

---

beschrijven van een ervaring in het verleden of het verwoorden van een ambitie is vaak te moeilijk.

- Problemen met lezen en schrijven.
- Moeilijkheden met het stellen van een goede of de juiste vraag. Het is dan niet duidelijk waarvoor ze contact opnemen.
- Moeite met het begrijpen van beeldspraak, spreekwoorden en gezegden.
- Moeite met het onder woorden brengen van de eigen ideeën, gevoelens en gedachten.
- Moeite met het sociale gesprek gaande houden.

Gedrag dat op een LVB kan duiden:

- Problemen met het reguleren of beheersen van emoties.
  - Onvermogen om afspraken na te komen.
  - Moeite met rekenen en met het omgaan met tijd en datum. Bijvoorbeeld het onvermogen om te bedenken welke datum het over drie weken zal zijn.
  - Moeite met plannen van dagelijkse activiteiten, zoals huiswerk of het huishouden.
  - Moeite met het vasthouden van de aandacht.
  - Onvermogen met het omgaan met onheus ervaren bejegening. Mensen met een LVB haken dan vaak sneller af.
- Achtergrondinformatie die kan duiden op een LVB:
- Een lager dan gemiddeld opleidingsniveau bijvoorbeeld speciaal onderwijs.
  - Een klein sociaal netwerk.
  - Betrokkenheid bij criminele activiteiten.
  - Psychische en/of psychiatrische problematiek.
  - Wonen met begeleiding.
  - Een familielid of een begeleider die het woord voert namens de cliënt.

## 2.3. Strategieën voor communicatie met mensen met een LVB

Met strategieën bedoelen we zowel die op medewerkers- als op organisatieniveau: bepaalde gespreksvaardigheden die van belang zijn bij communicatie met mensen met een LVB en zaken die te maken hebben met hoe UWV het klantcontact organiseert. We maakten gebruik van dezelfde bronnen als bij het herkennen van een LVB. Opvallend is dat in deze bronnen de meeste strategieën niet de individuele gespreksvaardigheden betreffen, maar juist aanpassingen in de organisatie en de manier van werken.

### Gespreksvaardigheden

- Voer het gesprek in een zeer rustig tempo. Formuleer eenvoudige, korte zinnen. Geef de ander de tijd om na te denken over en te reageren op wat er gezegd of gevraagd is. Stel dus niet meteen een nieuwe vraag.
- Herhaal afspraken en instructies.
- Duidelijkheid in de afspraken is belangrijk, maak het concreet. Door wie en wanneer wordt iemand teruggebeld, bijvoorbeeld.
- Vraag niet letterlijk of de ander jouw uitleg heeft begrepen. Dit kan beschamend werken. Houd het onvermogen bij jezelf: 'Ik heb het denk ik niet goed uitgelegd/gevraagd, dus ik zal het duidelijker zeggen/vragen.' Of: 'Heb ik het zo goed uitgelegd?'
- Doorvragen is erg belangrijk. Vraag ook wel expliciet of het duidelijk is wat je hebt gezegd of gevraagd. Gebruik daarbij vragen zoals: 'Kun je in eigen woorden zeggen wat we besproken hebben/wat de bedoeling is/wat er gaat gebeuren?' Of: 'Wat ga je nu doen?' Of: 'Wat is voor jou het belangrijkste van dit gesprek?'
- Gebruik geen afkortingen, jargon, abstracte begrippen of beeldspraak. Ook veelgebruikte gezegdes, zoals 'van het kastje naar de muur sturen' kunnen verwarring oproepen, omdat ze mogelijk letterlijk worden opgevat.

### Organisatie van het klantcontact

- Eén keer iets uitleggen aan de telefoon is vaak niet voldoende. Er moet een mogelijkheid zijn om de persoon iets aan te bieden om de uitleg of instructie later nog eens rustig door te nemen en/of te raadplegen:
  - Geef een schriftelijke bevestiging krijgen van wat er besproken is en wat de vervolgstappen zijn. Ook afspraken liefst op papier geven/nasturen/laten opschrijven.
  - Schrijf instructies op, maak gebruik van filmpjes.
  - Schrijf alle stappen/onderdelen van een instructie of afspraak uit: Bij het plannen en organiseren van activiteiten of opdrachten kan het behulpzaam zijn als die zijn opgesplitst in kleinere stappen.
  - Bel terug om na te gaan of waarover iemand uitleg vroeg nu is gelukt met de ontvangen uitleg/instructie.
  - Help met het invullen van formulieren. Stap voor stap uitleg als men aan de slag gaat met de instructie is behulpzaam.
- Vermijd een keuzemenu bij telefonisch contact. Dat kan ervoor zorgen dat mensen afhaken.
- Het is belangrijk dat mensen niet lang moeten wachten totdat ze contact krijgen. Bij niet-tijdige respons haken mensen met een LVB snel af.
- Een vaste contactpersoon en persoonlijk contact is prettig. Het is verwarrend als er steeds een andere contactpersoon is.
- Liefst niet doorverwijzen, liever dezelfde persoon laten terugbellen met de juiste informatie.
- Als doorverwijzen nodig is: zorg dat degene die doorverwijst – medewerkers van UWV Klantencontact – volledige informatie heeft over het aanbod/de verantwoordelijkheden van de afdelingen of personen waarnaar ze doorverwijzen. Dit zodat ze goed kunnen doorverwijzen, naar de juiste persoon en met een juiste overdracht.
- Geef andere opties dan bellen:

- 
- WhatsApp is ideaal. Dit geven vooral jonge ervaringsdeskundigen aan. Tekstberichten zijn prettig, omdat er meer tijd is om het bericht tot je te nemen en over een reactie na te denken dan aan de telefoon. Je kan het ook bewaren en later nalezen wat de instructies precies waren. Een bekend platform (WhatsApp) is prettiger dan één van de organisatie zelf, omdat het vertrouwd en beschikbaar is.
  - Mensen met een LVB vinden telefonisch contact vaak moeilijk en gaan liever ergens langs.

## 3. Methode

In het voorliggend onderzoek verkennen we hoe de dienstverlening verloopt volgens de klantadviseurs die deze dienstverlening bieden en welke suggesties zij hebben om de dienstverlening verder te verbeteren. Het betreft voornamelijk een kwalitatief onderzoek in de vorm van tien individuele interviews met klantadviseurs, waarbij we de belangrijkste bevindingen uit die interviews toetsten onder een groep van bijna honderd klantadviseurs via een schriftelijke enquête. In paragraaf 3.1 beschrijven we hoe de interviews en de enquêtes zijn uitgevoerd en geanalyseerd. Twee klantadviseurs van UWV Klantencontact ondersteunden het onderzoek zowel inhoudelijk door hun kennis van en betrokkenheid bij het onderwerp, als ook praktisch. Zij organiseerden werkbezoeken, hielpen bij het aanscherpen van onderzoeksvragen en het uitwerken van vragenlijsten tot het werven van respondenten. Wij willen Robert Evers en Anniek Drenth (UWV Klantencontact Groningen) hartelijk danken voor hun inzet!

Een belangrijk aandachtspunt om rekening mee te houden bij de bevindingen van dit onderzoek is dat we met klantadviseurs in gesprek zijn gegaan, maar niet ook met cliënten met een LVB zelf. Hoe de dienstverlening bij UWV Klantencontact door cliënten met een LVB wordt ervaren, weten we dus niet. Wel kunnen we de berichten van klantadviseurs afzetten tegen een ideaal van wat goede dienstverlening volgens de literatuur is en volgens experts en ervaringsdeskundigen (zie hoofdstuk 2).

Om het cliëntperspectief toch zo goed mogelijk ook mee te nemen in het kwalitatief onderzoek bestond het kernteam uit drie onderzoekers, waarvan één zelf een LVB heeft. Een senior onderzoeker van Disability Studies<sup>20</sup> was als adviseur betrokken bij het onderzoek voor de samenwerking tussen de onderzoekers met en zonder ervaringskennis met een LVB, en voor advies bij het analyseren van de uitkomsten van de interviews (zie paragraaf 3.2.2). Daarnaast hebben experts van MEE Noord een belangrijke bijdrage geleverd in de voorbereiding en het ontwikkelen van ondersteunend materiaal voor de interviews in de vorm van geluidsfragmenten die voor een deel gebaseerd zijn op contact met UWV door een 'mysteryguest' (zie paragraaf 3.2.1).

### 3.1. Opzet van het onderzoek

In totaal interviewden we tien klantadviseurs via MS Teams (beeldbellen). Vijf klantadviseurs die werken bij de locatie van UWV Klantencontact in Groningen en vijf bij de locatie in Goes. In Groningen benaderden de managers van de teams de individuele medewerkers met de uitnodiging om deel te nemen. In Goes werd een e-mail aan alle medewerkers gestuurd met de vraag wie interesse had om deel te nemen. Het gaat dus om klantadviseurs die er zelf zin in hadden of waarvan de manager dacht dat ze er verstand van hebben. Het voordeel hiervan was dat we veel konden leren van hoe de klantadviseurs de gesprekken aanpakken. Het nadeel is dat de geïnterviewde klantadviseurs waarschijnlijk niet representatief zijn voor alle klantadviseurs. Om meer zicht te krijgen op 'de typische klantadviseur' zijn daarom de belangrijkste bevindingen uit de interviews getoetst in een enquête onder een grotere groep klantadviseurs.

In totaal 100 klantadviseurs zijn uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête. De selectie gebeurde geautomatiseerd op basis van het werkrooster: klantadviseurs moesten in de week van de enquête 10 minuten tijd over hebben. Het invullen van de enquête werd dan in hun agenda gezet, de respons was dan ook hoog: 95 begonnen er aan de enquête en 90 hebben die voltooid. Hoewel de selectie dus redelijk toevallig is gedaan, is wel de voorkeur<sup>21</sup> gegeven aan klantadviseurs met de skill Wajong: 40 van de 100 uitgenodigden hebben die. Dit terwijl van alle klantadviseurs maar 22% deze skill heeft. Klantadviseurs met de skill Wajong hebben met elkaar gemeen dat ze relatief gemiddeld meer skills beheersen dan klantadviseurs zonder de skill Wajong. Het gemiddeld aantal skills per klantadviseur ligt in onze steekproef dus hoger dan onder alle klantadviseurs. Dit heeft als gevolg dat de klantadviseurs die aan de enquête deelnamen waarschijnlijk gemiddeld meer ervaring hebben dan de gemiddelde klantadviseur en waarschijnlijk ook vaardiger zijn in de omgang met een doelgroep waarin een LVB relatief vaker voorkomt.

Het doel van de tien semigestructureerde<sup>22</sup> interviews was om in kaart te brengen wat klantadviseurs weten over een LVB, waaraan ze tijdens een telefoongesprek herkennen dat ze hun communicatie moeten aanpassen en welke strategieën ze in hun dagelijks werk gebruiken om hun communicatie aan te passen (zie bijlage II voor de interviewleidraad). Een belangrijke uitdaging gedurende de interviews was om een realistisch beeld te krijgen van hoe de dienstverlening verloopt, ook als de klantadviseurs zelf misschien geen realistisch beeld hebben van hun eigen kunnen. Professionals kunnen immers op onderdelen van hun vak 'onbewust onbekwaam' zijn. MEE Noord bevestigt dat vanuit hun ervaring bij het geven van trainingen aan professionals die werken met cliënten met een LVB: 'Voorafgaande

<sup>20</sup> Disability Studies is een interdisciplinair vakgebied dat handicap bestudeert als complex maatschappelijk fenomeen, met de emancipatie van mensen met een handicap tot doel. Zie voor meer informatie <https://disabilitystudies.nl/>.

<sup>21</sup> Dit was onbedoeld en een misverstand in de communicatie tussen de onderzoekers en degene die het werkrooster maakte en de klantadviseurs indeelde. Hieruit blijkt wel dat het voor iedereen een keer moeilijk kan zijn om een vraag duidelijk genoeg te formuleren.

<sup>22</sup> Dit houdt in dat we tijdens het interview de ruimte hadden om af te wijken van de interviewleidraad en door te vragen op antwoorden.

aan de training denken deze professionals vaak dat het allemaal wel goed gaat, maar uiteindelijk tijdens de training leren ze dat er toch veel ruimte voor verbetering is.'

Tijdens trainingen maakt MEE Noord gebruik van acteurs om uit te beelden welke invloed het handelen van de professional heeft op iemand met een LVB. Daarop is het idee gebaseerd om tijdens de interviews te werken met geluidsfragmenten: een opname van een verzonnen maar realistisch gesprek tussen een klantadviseur en een cliënt. Tijdens de interviews kunnen we dan met behulp van de geluidsfragmenten toetsen welke signalen de geïnterviewde<sup>23</sup> oppikt die wijzen op een cliënt met een LVB en ook bespreken wat de geïnterviewde vindt van de manier van communiceren van de (fictieve) klantadviseur in het geluidsfragment. Dit bleek goed te werken. Het kwam voor dat een geïnterviewde die aan het begin van interview veel kennis leek te hebben van signalen en strategieën het later bij de fragmenten toch lastiger vond om te herkennen waaraan je hoort dat de cliënt in het fragment misschien een LVB heeft en/of aan te geven hoe de communicatie aan te passen zou zijn. De fragmenten waren ook een mooie aanleiding om het verder te hebben over de dienstverlening aan cliënten met een LVB. In paragraaf 3.2.1 gaan we verder in op de totstandkoming van de fragmenten.

De vragen van de enquête baseerden we grotendeels op de uitkomsten van de interviews (zie bijlage III voor de vragenlijst). Het doel van de enquête is om te achterhalen in hoeverre de signalen en bepaalde strategieën om de communicatie met de cliënt aan te passen, die genoemd zijn tijdens de interviews, ook daadwerkelijk breed bekend zijn en toegepast worden. Verder voegden we een aantal algemene vragen toe over het werk van een klantadviseur en specifiek over de dienstverlening aan cliënten met een mogelijke LVB. De enquête omvat vooral gesloten vragen om de tijdsbelasting voor de respondenten te beperken. De eerste vraag – hoe respondenten herkennen dat ze de communicatie moeten aanpassen – is open gesteld om te achterhalen wat spontaan in de klantadviseurs opkomt aan signalen. Een tweede open vraag was een afsluitende uitnodiging om tips en verbeterpunten voor de dienstverlening aan cliënten met een LVB aan te dragen.

Een aandachtspunt bij de interpretatie van de enquête-uitkomsten is dat we eerder een te positief beeld over de huidige dienstverlening verwachten dan een te negatief beeld. Door het eerdergenoemde effect van 'onbewust onbekwaam' verwachten we dat de respondenten van de enquête eerder hun vaardigheden en kennis van een LVB overschatten dan onderschatten. Bovendien zijn, zoals gezegd, klantadviseurs met de skill Wajong oververtegenwoordigd onder de respondenten en maken we veel gebruik van gesloten meerkeuzevragen.

### 3.2. Cliëntperspectief

Het perspectief van de cliënt namen we mee op twee manieren. Indirect bij de totstandkoming van de geluidsfragmenten die we bij de interviews gebruikten en direct door de ervaringsdeskundigheid van een van de onderzoekers met een LVB.

#### MEE Noord – fragmenten en 'mysteryguest'

De inhoud van de geluidsfragmenten baseerden we op twee gesprekken die een 'mysteryguest' had met UWV Klantencontact, data over veel gestelde vragen bij UWV Klantencontact en de inbreng van de aan het onderzoek meewerkende klantadviseurs. Een medewerker van MEE Noord belde twee keer als 'mysteryguest' met het algemene nummer van UWV.<sup>24</sup> Zij deed zich voor als iemand die voor haar zoon een Wajong-uitkering wil aanvragen. In die rol had zij (de moeder) zelf een LVB, wat niet letterlijk wordt aangegeven in het gesprek. De mysteryguest voerde geen bsn in, wat betekent dat de klantadviseur geen informatie kan oproepen over de cliënt die belt of waarover het gesprek gaat.

Een aantal dingen vielen op bij de twee gesprekken. Beide klantadviseurs spraken erg snel en pasten hun spreektempo niet aan de cliënt aan. Ook werden signalen zoals 'denk ik' niet geïnterpreteerd door de klantadviseur als een signaal dat die iets duidelijker moet uitleggen. Beide klantadviseurs gebruikten ook spreekwoorden en metaforen. Zoals in hoofdstuk 2 is uitgelegd, werkt dat niet goed bij mensen met een LVB. De medewerkers gebruikten ook woorden die misschien voor henzelf vanzelfsprekend zijn, maar voor iemand met een LVB toch onbekend kunnen zijn. Het ging bijvoorbeeld om de woorden 'machtiging', 'capaciteit' en 'formulierenbrigade'. De eerste klantadviseur maakte het de beller ook niet makkelijk door te zeggen dat zij het niet begrijpt. Hij zei bijvoorbeeld: 'Het is heel simpel, gewoon wat medische informatie.' Een opvallend verschil tussen de twee gesprekken was dat de eerste klantadviseur aangaf geen ruimte te hebben om direct te helpen met een aanvraagformulier en dat de tweede klantadviseur wel wilde meekijken om het juiste aanvraagformulier te vinden op de website. We weten niet of de ene klantadviseur al wel had deelgenomen aan de Proeftuin mandaat en de andere niet. Dat zou namelijk een verklaring kunnen zijn voor het verschil, omdat klantadviseurs sinds de proeftuin het mandaat hebben om cliënten te helpen met het invullen van formulieren.

Het verslag van deze telefoongesprekken bespraken de drie onderzoekers met twee professionals van MEE Noord, de twee eerder genoemde klantadviseurs betrokken bij de uitvoering van het onderzoek, een opleider klantencontact en een trainingsacteur. Behalve de twee casussen bespraken we ook welke situaties veel aan de telefoon voorkomen. We deden dit aan de hand van een lijst van veelvoorkomende cliëntvragen en de ervaring van de twee klantadviseurs.

<sup>23</sup> Een klantadviseur die we persoonlijk interviewden noemen we *geïnterviewde*; een klantadviseur die meedeelde aan de enquête noemen we *respondent*.

<sup>24</sup> Zie bijlage I voor een verslag van de twee gesprekken.

---

Uiteindelijk stelden we een lijst op van elementen die de geluidsfragmenten voor gebruik bij de interviews moesten bevatten. De trainingsacteur maakte op basis van deze informatie in samenwerking met medewerkers van MEE Noord drie geluidsfragmenten.

Het eerste geluidsfragment gaat over een cliënt met een LVB die moeilijk uit haar woorden komt. Het tweede fragment gaat over een cliënt met een LVB die extravert is. De cliënt praat veel over van alles en wordt boos als zij het niet begrijpt. Een derde fragment gaat over een introverte cliënt die bij overvraging juist steeds stiller wordt. De eerste twee fragmenten zijn bovendien een voorbeeld van hoe het niet moet aan de telefoon. Het derde fragment is juist een voorbeeld van een, volgens MEE Noord, geslaagd gesprek.

De fragmenten zetten we gedurende de interviews in na de algemene vragen,<sup>25</sup> zoals: 'Waarom kan je herkennen dat je de communicatie moet aanpassen? En hoe doe je dat dan?' Vervolgens lieten we dan een stukje fragment horen en vroegen: 'Wat valt je op?' We kwamen er niet bij elke geïnterviewden aan toe om alle drie de fragmenten te beluisteren. We maakten dan een keuze welke fragmenten het nuttigst zouden zijn voor het gesprek met die geïnterviewden. Bij het introduceren van de gesprekken tijdens de interviews benoemden we niet of we dachten dat het fragment een voorbeeld was van een gesprek dat goed of minder goed verloopt.

### Inclusief onderzoek – ervaringsdeskundige

Inclusief onderzoek is onderzoek waarbij de mensen die onderzocht worden actief deelnemen aan het onderzoek. Niet alleen als onderwerp van onderzoek, maar als initiatiefnemers, uitvoerders, schrijvers en verspreiders van het onderzoek.<sup>26</sup> De mensen die in het dit onderzoek onderzocht worden, zijn weliswaar eigenlijk de klantadviseurs en niet de cliënten met een LVB, maar het onderwerp van het onderzoek is wel de dienstverlening aan cliënten met een LVB. Vandaar dat het werken met een LVB-ervaringsdeskundige in dit geval ook past binnen de definitie van inclusief onderzoek. De onderzoeker met ervaringsdeskundigheid op het gebied van een LVB was niet bij alle onderdelen van het onderzoek betrokken. Hij werd betrokken toen het plan van aanpak voor het onderzoek al was afgerond. Bij de fases daarna was hij steeds gedeeltelijk betrokken. Zo nam hij aan een aantal van de voorbereidende gesprekken deel, was bij vijf van de tien interviews aanwezig, hielp hij bij het analyseren van ongeveer de helft van de interviews en dacht hij mee over het opstellen van de enquête. Hij gaf feedback op het rapport.

Bij inclusief onderzoek gaat het er niet om dat het onderzoek wordt aangepast, zodat mensen met een handicap mee kunnen doen. Het gaat erom dat uit de samenwerking tussen onderzoekers met en zonder ervaringskennis iets nieuws ontstaat.<sup>27</sup> Dat 'nieuws' gebeurt vaak op de plek waar identiteiten overlappen. Dit kan zowel binnen in een persoon als in een groep gebeuren.

De onderzoeker met LVB-ervaringskennis was niet de enige in het team met een arbeidsbeperking, wat bijdroeg aan het ervaren van gelijkwaardigheid in de samenwerking. Een van de andere twee onderzoekers heeft ook ervaring met een arbeidsbeperking, in de vorm van een psychische beperking, en is zelf naast medewerker ook cliënt van UWV (net als de onderzoeker met LVB-ervaringskennis) en werkte eerst in de uitvoering bij UWV Werkbedrijf.

Wat ook hielp was dat het doen van kwalitatief onderzoek voor de andere onderzoeker met een arbeidsbeperking relatief nieuw was. Het was een gezamenlijke ontdekkingstocht over hoe het onderzoek het beste aan te pakken. Samen keken we naar filmpjes van goede interviews. Op initiatief van de onderzoeker met LVB-ervaringsdeskundigheid ook naar een filmpje van een journalistiek interview bij het radiostation FunX Radio. Hieruit kwam het idee naar voren van een goede outro.<sup>28</sup> Bij het analyseren werd eerst de onderzoeker met LVB-ervaringsdeskundigheid een kans gegeven om zijn mening te uiten. Die was ook actief betrokken bij het formuleren van de enquêtevragen. Het was zijn idee om de volgende stelling toe te voegen: 'Na een zwaar gesprek heb ik behoefte aan een time-out'. Dit bleek uiteindelijk de stelling waarmee het grootste aantal respondenten het eens was.

### De waarde van het inclusieve karakter van het onderzoek

Sofie Sergeant noemt tijdens de verdediging op 28 mei 2021 van haar proefschrift, getiteld *Working Together, Learning Together: Towards Universal Design for Research*, drie redenen voor het belang van inclusief onderzoek. Ten eerste het inhoudelijke argument. Door degenen die je onderzoekt zelf bij het onderzoek te betrekken, heb je vanaf het begin af aan meerdere perspectieven. Ten tweede het normatieve argument. Degenen die je onderzoekt hebben het recht om ook betrokken te zijn bij het vormgeven van het onderzoek. Ten derde het instrumentele argument. Door de doelgroep te betrekken bij het onderzoek is de vertaling naar de praktijk en de implementatie makkelijker. Hieronder bekijken we per argument hoe dit zit bij ons onderzoek.

#### Het inhoudelijke argument

Door het perspectief van de onderzoeker met LVB-ervaringskennis leerden we een aantal dingen die we anders niet of minder hadden meegenomen in het onderzoek. De aanwezigheid bij de interviews van die onderzoeker leverde een unieke kans op om te zien of de geïnterviewden ook in de praktijk brachten wat ze zeiden te doen. Iemand kan wel zeggen dat die iets begrijpelijk uitlegt in een laag tempo, maar doet die dat ook tijdens het interview zelf? We hadden

---

<sup>25</sup> Zie bijlage II voor een overzicht van alle vragen (interviewleidraad).

<sup>26</sup> Johnson, K. & Walmsley, J. (2003). *Inclusive Research with People with Learning Disabilities: Past, Present and Futures*. London & New York: Jessica Kingsley Publishers.

<sup>27</sup> Sergeant, S.A.A. (2021). *Working Together, Learning Together: Towards Universal Design for Research*. [PhD-Thesis]. Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam.

<sup>28</sup> Een outro is een goede vraag om een interview mee af te sluiten.

ook eerder door als er sprake was van stigma. We noemden dit hokjesdenken. Dit kan heel subtiel, bijvoorbeeld als iemand het had over 'die mensen'. De alertheid op stigma droeg ook bij aan het inzicht dat er niet één benadering voor alle cliënten met een LVB is die volstaat. Het gaat erom dat je elke keer weer opnieuw aftast wat werkt. De onderzoeker met ervaringsdeskundigheid speelde ook een grote rol bij het bepalen hoe belangrijk bepaalde uitspraken van de geïnterviewden zijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om het belang van de toon waarop je iets zegt. Dat je iets op een simpele manier kan uitleggen, maar wel blijft praten zoals je dat met een volwassene doet. En het belang van het bij jezelf houden. Dus niet 'jij begrijpt mij niet', maar 'ik heb het niet goed uitgelegd'. Het waren maar korte momenten dat deze onderwerpen tijdens de interviews aan bod kwamen. Door het belang dat de onderzoeker met ervaringsdeskundigheid eraan hechtte, kregen bovengenoemde thema's toch een belangrijke plek binnen het onderzoek.

#### *Het normatieve argument*

Het normatieve argument is het argument van de emancipatie. Als je mensen met een beperking niet betreft bij de kennisconstructie over hen zelf, dan is dat al een daad van sociale exclusie in zichzelf.<sup>29</sup> Dit sluit aan op het in de inleiding genoemde principe uit het VN-verdrag over personen met een handicap: 'Niets over ons, zonder ons'. Het doel van dit onderzoek is om de dienstverlening aan burgers met een LVB te verbeteren en mensen met een LVB hebben het recht om betrokken te zijn bij het verbeteren van de dienstverlening aan hen. Naast zijn aanwezigheid en inhoudelijke inbreng was het ook heel mooi om te zien hoe de onderzoeker met LVB-ervaringsdeskundigheid ontdekte wat hij allemaal kon en zich verder ontwikkelde. Dat is ook emancipatie. Hij kwam erachter dat hij prima kon interviewen. Hij hield zich goed aan de interviewleidraad en tegelijkertijd improviseerde hij. Bij het afluisteren merkte hij op dat hij soms een vraag voor de tweede keer stelde, wat hij als een leerpunt zag. Ook wilde hij de interviews waarbij hij niet aanwezig kon zijn, later terugluisteren. Dit om te leren van hoe de andere onderzoeker het deed. De onderzoeker met LVB-ervaringskennis deed ook het computerwerk bij het programmeren van de vragenlijst. Dit ging prima en na afloop merkte hij op: 'Hé, dit kan ik dus ook. Nooit gedacht.'

#### *Het instrumentele argument*

De aanbevelingen van dit rapport zijn gericht op het handelen van de klantadviseurs en de ondersteuning die ze daarvoor nodig hebben vanuit de organisatie. Het instrumentele argument dat aanbevelingen makkelijker in te voeren zouden zijn door de deelname van de onderzoeker met LVB-ervaringsdeskundigheid aan het onderzoek, gaat daarom maar gedeeltelijk op. Voor een makkelijke invoering is dan vooral het perspectief van de klantadviseur van belang. Dit hebben we meegenomen door juist in gesprek te gaan met de klantadviseur. De deelname van de onderzoeker met LVB-ervaringskennis aan het onderzoek zorgt wel voor een grote(re) kans dat aanbevelingen voor het verbeteren van dienstverlening ook daadwerkelijk aansluiten aan de behoeften van cliënten met een LVB.

### **Evaluatie inclusieve karakter van het onderzoek**

In het proefschrift van Sergeant<sup>30</sup> komen zes voorwaarden voor het slagen van inclusief onderzoek naar voren:

1. Een veilige omgeving en sfeer waarbij elk van de onderzoekers het gevoel heeft erbij te horen.
2. Ruimte om samen te leren en competenties te ontwikkelen.
3. Mogelijkheden om ook op andere manieren dan verbaal te communiceren. Hiermee worden bijvoorbeeld creatieve onderzoeksmethoden die gebruikmaken van afbeeldingen bedoeld.
4. Tijd om te reflecteren op de samenwerking en het onderzoek.
5. Delen van de macht over het onderzoeksproces.
6. Het heeft tijd nodig om te groeien.

We gebruiken deze zes punten om het inclusieve karakter van ons onderzoek te evalueren. Aan punt 1 en 2 is naar ons idee voldaan. We hadden allemaal het idee dat we erbij horen. En zoals eerder in deze paragraaf beschreven was er ook de ruimte om te leren en ons te ontwikkelen. Punt 3 gaat voor dit onderzoek minder op, omdat alle drie de onderzoekers de voorkeur geven aan verbaal communiceren. Dit hoewel schrijven niet voor ons alle drie even gewoon is. Het alternatief hiervoor werd het opnemen van een gemeenschappelijke evaluatie na elke samenwerking. Die stukjes hebben we ook gebruikt bij het schrijven van dit rapport. Dit sluit ook aan op punt 4. Aan het einde van elk blok samenwerken, was er altijd een kort evaluatiemoment.

Wat betreft punt 5 en 6 is er verbetering mogelijk. Het is onze aanbeveling om bij een volgend onderzoek de onderzoeker met ervaringsdeskundigheid vanaf het begin bij het onderzoek te betrekken en ook voldoende tijd te geven om aan het volledige onderzoek deel te kunnen nemen. Dat bij het opzetten van dit onderzoek het perspectief van de ervaringsdeskundige ontbrak, heeft de aanpak wel beïnvloed. Nu maakt bijvoorbeeld contact via de chat met UWV geen deel uit van dit onderzoek, wat een gemis is, omdat de onderzoeker met LVB-ervaringsdeskundigheid benadrukt dat de chat juist heel prettig is voor cliënten met een LVB. Zijn betrokkenheid vanaf begin had hier tot andere, betere keuzes geleid.

Het was ook jammer dat de onderzoeker met LVB-ervaringsdeskundigheid niet bij alle interviews aanwezig kon zijn. Dit kwam doordat de interviewplanning uiteindelijk anders was dan we van tevoren hadden afgesproken. Het niet bij alle interviews aanwezig kunnen zijn, was nadelig voor het onderzoek en het leerproces van de onderzoeker met

<sup>29</sup> Claes, L. (2016). In de Kijker: Disability studies en interpretatieve, creatieve onderzoeksmethoden. In G. van Hove, A. Schippers, M. Cardol & E. de Schauwer (Reds.), *Disability studies in de Lage Landen* (pp. 32-48). Antwerpen-Apeldoorn: Garant.

<sup>30</sup> Sergeant, S.A.A. (2021). *Working Together, Learning Together: Towards Universal Design for Research*. [PhD-Thesis]. Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam.

---

LVB-ervaringsdeskundigheid. Zoals eerder beschreven had zijn deelname aan de interviews duidelijk een meerwaarde en was er ook een leerproces van steeds beter interviewen bij hem.

Hetzelfde gaat op voor het analyseren van de interviews. Dit leverde meer op als we dit samen deden. Nu zijn de interviews uiteindelijk maar voor de helft samen met de onderzoeker met LVB-ervaringsdeskundigheid geanalyseerd. Aanvankelijk deed een andere onderzoeker dit alleen. Toen hij uiteindelijk toch een stukje samen deed met de onderzoeker met LVB-ervaringsdeskundigheid, bleek dit extra inzicht op te leveren.

## 4. Klantadviseurs over de dienstverlening

De eerste onderzoeksvraag gaat over de huidige dienstverlening van klantadviseurs aan cliënten met een lichte verstandelijke beperking (LVB): Hoe verloopt die volgens de klantadviseurs zelf? Hoe de dienstverlening nu verloopt, is gebaseerd op de kennis die klantadviseurs hebben van een LVB, in hoeverre zij een LVB denken te herkennen aan de telefoon en welke strategieën/manieren klantadviseurs kennen en gebruiken om hun communicatie aan te passen bij het vermoeden van een LVB. We bespreken in samenhang de resultaten van de interviews en de enquête en welke conclusies we eruit trekken. Daarbij maken we onderscheid tussen uitspraken en informatie verkregen van de *geïnterviewden*, die we persoonlijk hebben gesproken, en van de *respondenten*, die de enquête hebben ingevuld.

### 4.1. Kennis hebben van een LVB

Klantadviseurs hebben enige kennis van wat een LVB is en van wat het betekent om een LVB te hebben. Onder deze alinea staat aangegeven welke begrippen geïnterviewden spontaan noemden bij de open vragen: 'Wat zijn je eerste gedachten als je denkt aan je werk en cliënten met een LVB?' en 'Waar moet je aan denken bij het begrip een LVB?'<sup>31</sup> De antwoorden op de brede vraag naar hun kennis van een LVB zijn redelijk algemeen. De geïnterviewden noemen vooral signalen van een LVB, zoals 'niet snel van begrip', maar ook vooral meteen hun strategieën om daarmee om te gaan, zoals 'meer herhaling'. Onder de opsomming staan enkele citaten van de geïnterviewden.

Waar moet je aan denken bij een LVB?:

- Versimpelen
- Meer sturing en begeleiding
- Meer verwerkingstijd
- Meer herhaling
- Meer duidelijkheid
- Lager dan gemiddeld IQ
- Wajong
- Niet snel van begrip
- Aanpassen aan de manier waarop ik uitleg
- Extra zetje
- Veel geduld

---

'In het team zijn we er eigenlijk helemaal niet mee bezig, met de klachten en zo.'

'Ik denk niet in verstandelijke beperking, gewoon een beperking, iedereen heeft een beperking zeg ik altijd, ik ook. Ik zal nooit over gehandicapten spreken maar over mensen met een beperking. In de vereniging is wel iemand met downsyndroom, we hebben op het werk een aantal collega's met een beperking, [X] zit in een rolstoel, hij doet alleen maar de Werkmap. Telefonisch contact met cliënten is toch lastig voor hem.'

Iemand die net wat meer sturing, begeleiding of handvatten nodig heeft [heeft een] LVB.'

'Dat zijn mensen met een wat lager dan gemiddeld IQ of een rugzakje. Ik heb meerdere mensen in de familie met een lichte verstandelijke beperking. Ik ben er eigenlijk heel goed mee bekend. Over de vragen die je stelt, moet ik hard nadenken, maar eigenlijk doe ik het voor een groot deel al automatisch.'

---

Een enkele klantadviseur had een zeer concreet beeld van wat iemand met een LVB nodig heeft:

---

'Bij het woord lichte verstandelijke beperking denk ik aan mensen die meer ondersteuning nodig hebben, ik denk natuurlijk ook meteen aan Wajong. Mensen die een extra zetje nodig hebben, mensen die iets meer duidelijkheid nodig hebben dan de gemiddelde persoon. Ik ken niet direct mensen met een LVB, alleen een broertje van een vriend van mij.'

---

In de enquête vroegen we de respondenten om zichzelf een cijfer te geven over hun bekendheid met LVB. Zij gaven zichzelf gemiddeld een 5,4 op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 staat voor 'Ik hoor deze term/afkorting eigenlijk nu voor het eerst' en 10 voor 'Ik heb veel ervaring met een LVB, weet precies wat dat inhoudt'. Ongeveer evenveel klantadviseurs scoren hun kennis heel hoog (cijfer 9 of 10) als heel laag (cijfer 1 of 2); bijna de helft geeft zichzelf een net (on)voldoende (cijfer 4, 5 of 6).

---

<sup>31</sup> Zie bijlage II voor welke vragen we stelden over een LVB.

---

Het kan mogelijk wel gevolgen voor de dienstverlening hebben dat klantadviseurs niet veel kennis hebben van een LVB: De experts van MEE Noord geven aan dat meer kennis tot meer begrip voor de cliënt met een beperking kan leiden. Meer begrip kan beïnvloeden hoe de klantadviseurs een gesprek met een cliënt ervaren. In de enquête onder klantadviseurs gaf bijvoorbeeld 49% van de respondenten aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling 'Een gesprek met de cliënt die het maar niet begrijpt is erg vermoeiend'. Meer kennis en begrip – bijvoorbeeld over de moeite die cliënten met een LVB kunnen hebben met het vasthouden van aandacht of met het stellen van de juiste vraag – kan eraan bijdragen dat klantadviseurs dit anders, positiever, ervaren. Dit geldt ook voor het kunnen omgaan met negatieve emoties, zoals cliënten die uit onmacht boos worden of uit schaamte niet durven toe te geven dat ze iets niet begrijpen.

Het is niet verrassend dat klantadviseurs niet veel weten over een LVB en dat veel respondenten zich een onvoldoende geven wat hun betreft kennis. In de opleiding voor klantadviseurs en tijdens het werk wordt er bewust niet vanuit een medische diagnose geredeneerd en is er geen aandacht voor specifieke beperkingen die cliënten mogelijk hebben. Dit vernamen we van de mensen die betrokken zijn bij de opleiding van de klantadviseurs en het blijkt bijvoorbeeld ook uit de volgende citaten.

Als we vroegen hoe de geïnterviewden aan hun kennis van een LVB kwamen en met wie ze het weleens hadden over een LVB, dan gaven ze aan voornamelijk door ervaring of op een andere plek dan bij hun opleiding of werk voor UWV te hebben geleerd of gesproken te hebben over een LVB. Dit kan bijvoorbeeld thuis zijn bij een familielid met een LVB, op de sportclub, een opleiding of werksituatie anders dan bij UWV.

---

'Ik ken wel wat mensen met een lichte verstandelijke beperking, maar dan meestal wel een zware beperking en op school bij de opleiding [X] hebben we het er ook over gehad.'

'De opleiding bij UWV is meer gericht op de inhoud niet zozeer op de gespreksvaardigheden. Bij mijn callcenterwerk bij mijn vorige werkgever was dat anders. Daar was meer aandacht voor gespreksvaardigheden.'

'Ik heb vooral door ervaring veel geleerd, in de loop van de jaren heb ik er een gevoel voor ontwikkeld.'

---

## 4.2. Signalen kennen en herkennen van een LVB

Een klantadviseur moet gedurende het gesprek aan de telefoon met de cliënt voortdurend letten op signalen of zijn manier van communiceren met de cliënt werkt of dat hij zijn manier van communiceren moet aanpassen. Op basis van het onderzoek komen we tot twee conclusies hierover: Ten eerste dat het voor de klantadviseur lang niet altijd makkelijk is om te herkennen dat hij de communicatie moet aanpassen. Ten tweede dat het moeilijk is om een onderscheid te maken tussen signalen die wijzen op een LVB of een mogelijke andere beperking of verminderd doenvermogen. Dat laatste is echter niet erg, zolang maar wel duidelijk is dat en hoe je de communicatie moet aanpassen. We bespreken in deze paragraaf welke signalen dat je de communicatie moet aanpassen de geïnterviewden en respondenten noemden en in hoeverre die signalen wel of niet overeenkomen met de literatuur. In paragraaf 4.3 bespreken we strategieën waarmee je de communicatie kunt aanpassen.

### Moeilijk om te herkennen dat je de communicatie moet aanpassen

Een aantal geïnterviewden benoemen dat het moeilijk is om te herkennen dat je de communicatie moet aanpassen. Dat komt overeen met de literatuur. De redenen waarom het soms moeilijk is om een LVB te herkennen, zijn in hoofdstuk 2 beschreven. Hieronder volgt een aantal citaten van geïnterviewden die laten zien dat klantadviseurs het lastig vinden om te herkennen dat je de communicatie moet aanpassen, dan wel hoe lastig ze het vinden om te benoemen waaraan ze het precies herkennen.

---

'Bij sommige mensen is het niet duidelijk dat ze het niet begrepen hebben. Je merkt het dan pas als ze nog een keer bellen.'

'Er zijn best wel veel mensen waarbij het niet direct opvalt. Waarbij je dan je onderbuikgevoel moet gebruiken om erachter te komen wat voor soort iemand je aan de telefoon hebt. Ik vind het niet altijd even makkelijk, want bij de Wajong weet je gewoon niet wat de achtergrond is. Wij als klantadviseurs moeten wel binnen 30 seconden even aanvoelen wat voor soort iemand we aan de telefoon hebben.'

---

Dat onderbuikgevoel is zoals we hierboven beschreven ook iets dat we ook terugzagen bij de enquête, waar de respondenten vaak benoemen dat ze het 'gewoon zo inschatten' dat de cliënt het niet begrijpt. Dit kan om allerlei verschillende redenen zijn, maar vaak wordt het niet expliciet benoemd. De experts van MEE Noord geven aan dat een onderbuikgevoel altijd ergens op gebaseerd is. En dat het belangrijk is dat klantadviseurs zich bewust worden van welke signalen tot het onderbuikgevoel leiden. Als ze zich meer bewust van deze signalen zijn, dan kunnen ze nog vaker gaan herkennen wanneer ze de communicatie moeten aanpassen. Hierna volgt een aantal citaten over dat onderbuikgevoel:

---

---

'De cliënt valt stil en je voelt de vraagtekens van de cliënt afkomen. Beter kan ik het niet uitleggen. Het is vooral een gevoel waarbij je weet dat iets niet aankomt.'

'Aan de reactie of toon van de cliënt. Je hoort of merkt vrij snel wanneer cliënt meer of duidelijkere uitleg nodig heeft of een andere manier van communicatie.'

'De manier waarop de cliënt reageert. Hij of zij blijft vragen stellen of reageren op een manier waarvan ik voel dat ik duidelijker moet zijn en mijn manier van praten moet veranderen.'

---

Opvallend is dat de respondenten van de enquête vrij positief zijn dat ze een LVB herkennen: 60% is het (helemaal) eens met de stelling: 'Ik herken het als de cliënt waarschijnlijk een lichte verstandelijke beperking heeft.' 40% is het er (helemaal) niet mee eens. Dit terwijl het juist best wel moeilijk is om een LVB te herkennen. Dit kan erop wijzen dat de klantadviseurs hun eigen vaardigheden en kennis van een LVB overschatten.

### **Moeilijk onderscheid te maken tussen signalen die wijzen op een LVB en andere beperkingen**

Bij de interviews bleek dat het moeilijk is om een onderscheid te maken tussen signalen die erop wijzen dat een cliënt een LVB heeft en algemene signalen dat je de communicatie moet aanpassen. De geïnterviewden konden geen verschillende antwoorden geven op de vraag naar mogelijke signalen vanuit cliënten in het algemeen en de vraag naar mogelijke signalen vanuit cliënten met een LVB.

---

'Ik vind het moeilijk om met zekerheid te zeggen of deze persoon een lichte verstandelijke beperking heeft. Het kan ook zijn dat hij gewoon wat meer uitleg nodig heeft.'

---

Dit komt overeen met de literatuur; experts bevestigen dat het moeilijk is om signalen te identificeren die uitsluitend te maken hebben met een bepaald kenmerk van een LVB en dus eenduidig wijzen op een LVB. Hetzelfde signaal kan bijvoorbeeld ook wijzen op niet-aangeboren hersenletsel (NAH) of autisme (ASS). Dit is niet erg, want hoewel een signaal een verschillende oorzaak kan hebben, is vaak wel de manier waarop je daar het beste kan reageren in de communicatie wel eenduidig. Dit sluit aan bij de werkwijze van UWV Klantencontact, die ervan uitgaat dat de specifieke aandoening of beperking (diagnose) van de cliënt niet van belang is als de adviseur voldoende sensitief is voor signalen in het klantgesprek en weet wanneer en hoe hij de communicatie moeten aanpassen. Wel zijn er signalen dat ze de communicatie moeten aanpassen die klantadviseurs nu nog niet herkennen.

---

De onderzoeker met ervaringskennis benadrukt dat het belangrijk is om niet 'in hokjes te denken'. Hij vindt dat je op moet passen met het denken oh, die cliënt zal wel een LVB hebben, dan moet ik hem op deze manier benaderen. Hij vindt het belangrijk dat je steeds opnieuw onderzoekt wat een cliënt nodig heeft. Dit zonder van bepaalde aannames uit te gaan.

---

### **Klantadviseurs benoemen vooral wat de cliënt zegt als signaal ...**

De signalen die geïnterviewden en respondenten het vaakst en het eerst noemen zijn vooral verbaal en dan vooral gebaseerd op wat de cliënt zegt. Niet genoemd in de literatuur, maar juist veel genoemd door de geïnterviewden zijn 'herhalen van de vraag' en het gebruik van twijfeltaal<sup>32</sup> (zie tabel 4.2). Bij de enquête (zie tabel 4.3) komen deze twee categorieën ook terug als veelgenoemd. Een reden dat deze signalen niet genoemd zijn in de literatuur, kan zijn dat de literatuur voor het grootste gedeelte gaat over contact met mensen met een LVB in het algemeen en niet specifiek via de telefoon. Bij kort telefonisch contact krijg je veel minder algemene informatie, wat vraagt dat je heel gevoelig moet zijn voor wat en hoe mensen iets zeggen. Het signaal is wel bekend bij de professionals van MEE Noord. Zij hadden het signaal ook opgenomen in de geluidsfragmenten zoals we beschreven in paragraaf 3.1 over de onderzoeksopzet.

---

'Denk ik, dat is twijfeltaal. Dat geeft aan dat iemand het misschien niet goed begrijpt.'

'Als iemand het nog een keer vraagt.'

'Je hebt een grote groep die niet zelf aangeeft als hij het niet begrijpt. Je kan het dan horen aan pauzes, twijfeltaal en dat iemand niet confident is. Ik stel soms ook wel de vraag: "Is het op deze manier duidelijk, heb je het goed begrepen?" Dan zeggen ze "ja", maar ik heb er nog wel een vraag over. Dan stellen ze eigenlijk gewoon de vraag opnieuw. Pas als iemand duidelijke taal spreekt of hij geen twijfeltaal spreekt, dan weet je dat hij het begrepen heeft. Als iemand zegt "ja" op een vragende toon op de vraag of hij het begrepen heeft, dan heeft hij het dus niet begrepen.'

---

<sup>32</sup> Twijfeltaal is als de beller zich onzeker opstelt door bijvoorbeeld woorden te gebruiken zoals 'misschien' en 'denk ik'.

---

Bij de interviews en enquête komt regelmatig het taalgebruik als signaal terug:

---

'(...) hoe mensen dingen formuleren, de woorden die iemand gebruikt en de korte zinnen.'

'Als de cliënt, ondanks dat hij de Nederlandse taal goed onder de knie lijkt te hebben, toch nog moeite heeft met het formuleren van zinnen en vragen.'

'Taalgebruik van de cliënt, vaak zelfde vraag stellen.'

'Simpel taalgebruik, zoals "me centen", "lusten" en snel praten.'

---

### ... en hoe iemand iets zegt ...

Dan zijn er ook nog signalen die waarschijnlijk specifiek via de telefoon goed opvallen, zoals: 'cliënt laat een stilte vallen', 'ik kan het aan de stem horen', 'niet duidelijk praten', 'uhhhhhhhhhhh'.<sup>33</sup> Een aantal klantadviseurs benoemt dit soort signalen, die zo niet in de literatuur terug te vinden zijn. Vaak zijn het ook deze signalen waarnaar respondenten verwijzen als ze refereren aan een onderbuikgevoel. Signalen die niet concreet kunnen worden benoemd, maar dat ze 'het merken aan de reactie van de cliënt'.

Een aantal respondenten vindt het een duidelijk signaal dat ze de communicatie moeten aanpassen als ze horen dat iemand emotioneel wordt:

---

'Iemand raakt geïrriteerd of nerveus of emotioneel.'

'Als cliënt me totaal niet begrijpt en telkens zelfde vraag stelt of gefrustreerd raakt.'

'Je kan het aan de stem horen, (...).'

---

Bij de interviews wordt dat maar één keer genoemd als reflectie over de geluidsfragmenten, ondanks de vrij uitgesproken boze reactie van de acteur in dat gesprek:

---

'Dat ze steeds hoger in emotie gaat.'

---

### ... maar minder of niet-genoemde signalen die wel bekend zijn uit de literatuur

Wel genoemd in de literatuur, maar niet genoemd door de geïnterviewden en respondenten zijn meer algemene signalen. Bijvoorbeeld moeite met geldbeheer, het leggen van de oorzaken buiten zichzelf en moeite met plannen van huiswerk of het huishouden. Het is de vraag of deze onderwerpen aan bod komen in een (kort) telefoongesprek. Er zijn echter ook signalen zoals moeite hebben met de aandacht bij het gesprek vasthouden en het niet nakomen van afspraken die wel degelijk herkend kunnen worden door klantadviseurs. Hetzelfde geldt voor achtergrondinformatie zoals opleidingsniveau. Geen startkwalificatie of mbo 2-diploma hebben kan een signaal zijn van mogelijk een LVB. Wat de hoogst afgeronde opleiding is kunnen de klantadviseurs in het computersysteem vaak zien.

Signalen die te maken hebben met kennis of achtergrondinformatie worden eigenlijk maar af en toe door een respondent of geïnterviewde genoemd. Ontbrekende kennis of een indicatie dat iemand het gesprek blijkbaar onvoorbereid begint, worden wel bij de interviews en enquête genoemd.

---

'Mevrouw weet niet exact wat de situatie is. Ze weet niet om welke uitkering het gaat. Ze weet ook niet wanneer het betaald wordt. Je hoort dat ze heel twijfelachtig is.'

'Blanco binnen, zonder bsn.'

---

Sommige geïnterviewden grijpen ook terug op administratieve signalen, zoals de uitkering (Wajong) of overige dossiergegevens (loondispensatie, beschut werk, heeft een begeleider).

---

'Ze komen blanco binnen zonder een bsn, bijvoorbeeld als vragen gaan over loondispensatie, indicatie banenafpraak, beschut werk.'

---

---

<sup>33</sup> Zie tabel 4.2 voor een volledig overzicht.

---

Een geïnterviewde geeft aan dat je het soms tijdens het gesprek niet kan merken. Je ziet dan echter in de gespreksgeschiedenis dat een cliënt al eerder belde met dezelfde vraag.

'Bij sommige mensen is het niet duidelijk dat ze het niet begrepen hebben. Je merkt dat dan pas als ze nog een keer bellen.'

Of dat cliënten gaan praten over onderwerpen die niet relevant zijn voor hun hulpvraag.

'Dit soort mensen kan wel heel veel gaan uitweiden. Zo interpreteer ik ook dat diegene begint over computeren, gamen en films kijken. Dit is voor mij een signaal dat ik mijn communicatie moet aanpassen.'

In tabel 4.2 zijn alle signalen weergegeven die de geïnterviewden noemden als signaal dat erop kan wijzen dat je de communicatie moet aanpassen. Dit zijn zowel de signalen die de geïnterviewden zonder ondersteuning konden benoemen als de signalen die de geïnterviewden benoemden na het beluisteren van de geluidsfragmenten.

**Tabel 4.2 Welke signalen voor het aanpassen van communicatie benoemen één of meer geïnterviewden**

Manier van communiceren	
verbaal	paraverbaal
De cliënt herhaalt de vraag.	De cliënt laat een stilte vallen.
Cliënt zegt: "Ik begrijp je niet".	Ik [de adviseur] kan het aan de stem horen.
De cliënt twijfelt.	<b>De cliënt gebruikt tussenwerpsels als 'uhhhh'.</b>
De klantadviseur schat in dat de cliënt het niet begrijpt.	De cliënt praat niet duidelijk.
Sterke emotie zoals irritatie of frustratie bij cliënt.	De cliënt stottert.
De cliënt herhaalt het antwoord van de klantadviseur.	Er is een aarzeling in de stem van de cliënt.
De cliënt vraagt ergens hulp bij.	
De cliënt stelt geen duidelijke vraag.	
Inhoud van communicatie	
Kennis, de cliënt weet bepaalde dingen niet	Achtergrondinformatie (bijvoorbeeld uit het cliëntdossier)
De cliënt komt binnen [belt] zonder een bsn.	De cliënt heeft eerder met begeleiding gebeld.
De cliënt weet niet wat de situatie is.	De cliënt heeft loondispensatie of beschut werk.
De cliënt geeft een niet-kloppende samenvatting van het gesprek.	De cliënt belt nog een keer met dezelfde vraag.
De cliënt heeft hulp vraag niet meteen klaar.	

In tabel 4.3 staan de antwoorden van de enquêterespondenten op de open vraag 'Waarom herken je tijdens een telefoongesprek dat het niet goed gaat en dat je iets moet veranderen in de manier waarop je met de cliënt communiceert?' De laatste categorie (onderbuikgevoel) is een restcategorie, omdat het niet gaat om een concreet signaal. Alle antwoorden die (ook) verwijzen naar een onderbuikgevoel, waarin respondenten stellen dat je het 'gewoon merkt, zijn (ook) in deze categorie meegeteld.

**Tabel 4.3 Waarom respondenten herkennen dat ze de communicatie moeten aanpassen**

(n=90)\*

	Aantal
Herhalen van de vraag	21
Sterke emotie zoals irritatie of frustratie bij cliënt	14
Cliënt zegt: 'Ik begrijp je niet'	25
De cliënt twijfelt	12
Het taalgebruik van de cliënt	17
De klantadviseur schat in dat de cliënt het niet begrijpt (onderbuikgevoel)	42

\* Een antwoord op deze open vraag kan in elke categorie meetellen waarnaar (een deel van) het antwoord verwijst. De aantallen tellen daarom niet op tot 90.

### 4.3. Strategieën voor optimale communicatie

Als de klantadviseur een signaal heeft opgepikt, dan moet hij er ook iets mee doen en zijn manier van communiceren aanpassen. Omdat er niet altijd een duidelijk signaal is om op te pikken, is het daarnaast erg belangrijk dat de

klantadviseur in ieder geval altijd controleert of de cliënt zijn uitleg of antwoord begrepen heeft. En dat hij dit op een LVB-inclusieve manier doet.

De 10 geïnterviewde klantadviseurs benoemen bij elkaar 39 verschillende strategieën die ze gebruiken om de communicatie aan te passen als zij de cliënt niet begrijpen of denken dat de cliënt hun uitleg niet begrijpt.<sup>34</sup> Bij de enquête legden we deze strategieën voor aan de hand van stellingen. De respondenten konden aangeven of ze die strategie altijd, vaak, regelmatig, soms of nooit gebruiken als zij de cliënt niet begrijpen of denken dat de cliënt hen niet begrijpt.

Uit de interviews komt het beeld naar voren dat er een aantal strategieën zijn die klantadviseurs veel gebruiken. Een meerderheid van de geïnterviewden noemt deze strategieën. Dat bijna alle geïnterviewden een bepaalde strategie noemen, betekent niet meteen dat het een goede strategie is. Daarom vergelijken we de genoemde strategieën met de strategieën uit hoofdstuk 2 en brengen ze in verband met een kenmerk van een LVB. Op die manier willen we aantonen dat het een strategie is die past bij cliënten met een LVB. We vroegen de experts van MEE Noord ook als controle of een bepaalde strategie een goede is de communicatie met mensen met een LVB. Over het algemeen zijn de genoemde strategieën echter goed te onderbouwen. Er is maar een enkele strategie waarbij we twijfels hebben of die daadwerkelijk zo handig is. Dat de meerderheid van de klantadviseurs deze strategieën kent en vaak of altijd gebruikt, wordt ook bevestigd door de geëncquêteerden.

De lijst is met 39 strategieën is ook redelijk volledig. Een aantal suggesties uit de literatuur ontbreken, maar die worden later in het interview vaak genoemd als verbeterpunten en zijn dus volgens de klantadviseurs op dit moment nog niet of niet in voldoende omvang mogelijk. Het gaat dan bijvoorbeeld om het sturen van een bericht naar een cliënt. Er zijn echter ook een aantal strategieën die maar een minderheid van de geïnterviewden gebruikt. Opvallend is dat hier ook juist strategieën onder vallen die volgens de experts prettig zijn en goed werken voor de cliënt met een LVB. Ook dat zien we terug in de enquête. Maar een minderheid van de respondenten geeft aan deze strategieën altijd of vaak te gebruiken.

### De basis: geef informatie in stukjes en in eenvoudige woorden

Onder deze alinea een opsomming van strategieën die een meerderheid van de geïnterviewden noemde. Achter de strategie staat tussen haakjes het percentage enquêterespondenten dat aangaf deze strategie altijd of vaak toe te passen als die het idee had dat de cliënt zaken niet goed begreep. We hebben in de enquête niet naar de strategieën gevraagd waar geen percentage achter staat. Zoals we aan het begin van deze paragraaf schreven hebben we de strategieën geordend op kenmerk van een LVB.

#### Voorbeelden van veelgenoemde strategieën<sup>35</sup>

- *Strategieën om aan een beperkt werkgeheugen tegemoet te komen*
  - Samenvatten en herhalen. (66%)
  - Beginnen met wat belangrijk is, de essentie (niet beginnen met de standaardtekst uit K3CR). (82%)
  - Informatie niet in een keer aanbieden, maar in delen. (62%)
- *Strategieën om verminderd taalbegrip tegemoet te komen*
  - Geen jargon gebruiken, zoals 'gemeentelijke basisadministratie'. (83%)
- *Strategieën om moeite met praktische zaken tegemoet te komen*
  - De cliënten helpen bij het invullen van een formulier op de website van UWV. (64%)
- *Strategieën om moeite met het formuleren van de hulpvraag tegemoet te komen*
  - Een vraag stellen om zo te achterhalen wat de cliënt wil weten. (59%)
  - Doorvragen.<sup>36</sup>
- *Strategieën om cliënten die niet goed voorbereid aan een gesprek beginnen tegemoet te komen*
  - Informatie zelf opzoeken in het systeem (in plaats van vragen aan de cliënt). (45%)

Veel problemen die cliënten met een LVB ervaren komen voort uit een beperkt werkgeheugen. Dit betekent vooral dat mensen maar kleine stukjes informatie per keer aankunnen en ook geholpen moeten worden bij wat belangrijk is en wat minder belangrijk is en wat ze bijvoorbeeld nu als eerste moeten doen. De volgende citaten laten zien dat de geïnterviewden zich ervan bewust zijn dat ze hier rekening mee moeten houden.

<sup>34</sup> Zie bijlage IV voor een overzicht van alle door de geïnterviewden genoemde strategieën. In de bijlage valt ook te zien of het volgens ons of de experts van MEE Noord strategie is die goed werkt bij mensen met een LVB.

<sup>35</sup> In bijlage IV zijn alle genoemde strategieën opgenomen.

<sup>36</sup> Dit onderzochten we op een andere manier bij de enquête, namelijk met de stelling 'Ik vind het lastig om door te blijven vragen of de cliënt mijn antwoord en uitleg wel begrijpt'. Hiermee was 80% het helemaal eens of oneens. En de stelling 'Ik vind het lastig om door te blijven vragen als ik de vraag van de cliënt niet helemaal begrijp'. Hiermee was 94% het helemaal eens of oneens.

---

'In stukjes hakken [...] tussendoor kijken of de cliënt het begrepen heeft'

'De klantadviseur in het fragment blijft goed de mededeling herhalen dat de cliënt echt terug moet naar de gemeente om haar inschrijving in de gemeentelijke basisadministratie te regelen. Herhalen wat de eerste stap is, is een goede strategie.'

'Ik begin nooit met het standaardantwoord uit K3CR. Ik probeer te beginnen met de essentie.'

'Ik geef aan dat mensen terug moeten bellen als het niet lukt. Ik probeer het heel simpel te houden, ik geef de uitleg die niet nodig is er niet bij.'

'Ik check door mijn samenvatting of iemand het begrijpt.'

---

Cliënten met een LVB hebben vaak minder goed begrip van taal. Het kan zijn dat ze moeilijke woorden gebruiken, maar eigenlijk zelf niet goed begrijpen wat daarmee bedoeld wordt. Vandaar dat het belangrijk is om je taalniveau aan te passen en ook te controleren of de ander je begrijpt. Onderstaande citaten laten zien dat de geïnterviewden dat doen.

---

'Als ik denk dat iemand me niet begrijpt, dan stel ik nog meer vragen, maar dan op een andere manier. Of ik vraag het direct of iemand het begrijpt. Of als je twijfel hoort, kun je dit nog eens verduidelijken of benoemen wat je denkt waar te nemen in het gesprek. Vraag stellen in de richting waarvan je denkt dat het heen gaat, om zo verduidelijking te krijgen of het daarover gaat.'

'Taalgebruik aanpassen en geen jargon gebruiken, niet basispersoonsregistratie.'

'Ik kies dan voor eenvoudige woorden en laat de dure woorden weg. Ik denk er eigenlijk nooit over na. Hoe ik dat dan doe. Ik probeer heel rustig over te komen en niet als een moeder of juf. Niet betuttelend en je moet ook niet weer te streng zijn.'

---

De onderzoeker met ervaringsdeskundigheid benadrukt dat het belangrijk is om vooral niet kinderachtig te gaan doen.

---

'Cliënten met een LVB zijn geen kinderen. Ze hebben soms wat extra uitleg nodig. Ook is elke cliënt anders. Houd het bij jezelf. Je moet het beter uitleggen, niet denken dat de ander je beter moet begrijpen.'

---

Het kan voorkomen dat iemand met een LVB niet goed voorbereid belt. En ook niet precies duidelijk heeft wat er aan de hand is. Het onderstaande citaat laat zien hoe geïnterviewde daar goed rekening mee houdt.

---

'Als ik het niet goed begrijp, dan formuleer ik dat in een vraag, ik doe een beetje een soort van gok en dan hoor ik wel of ik het goed heb gedaan en anders formuleer ik opnieuw een vraag.'

---

Of als het om informatie gaat die je kan opzoeken in het systeem, dan kan je dat ook direct doen en het niet aan de cliënt zelf vragen.

---

'Als iemand twijfelend overkomt, dan zoek ik zoveel mogelijk zelf uit via de computer, vraag ik het niet direct aan de cliënt, bijvoorbeeld welke uitkering hij heeft.'

---

Uit de interviews kwam naar voren dat veelgenoemde strategieën deel uitmaken van de opleiding van de klantadviseurs, maar misschien wel alleen bij de opleiding voor de skill Wajong, aangezien de meerderheid van de geïnterviewden die skill bezit. Zie ook onderstaande citaat:

---

'Er is niet veel aandacht voor een LVB, maar wel bij de Wajong-training wordt uitgelegd om inderdaad te letten op vooral dingen als twijfeltaal en herhalen van de vraag en dat je dan op een eenvoudige manier moet uitleggen.'

---

### **Om optimaal ingezet te kunnen worden, hebben ook de basisstrategieën aandacht nodig**

Belangrijk om op te merken is dat als geïnterviewden of respondenten aangeven een bepaalde strategie te gebruiken, dat nog niet betekent dat zij dat ook daadwerkelijk in de praktijk optimaal doen. Iedereen weet immers dat je informatie in behapbare stukjes moet aanbieden, maar wat precies is 'behapbaar'? Gedurende de interviews kwam dat door het gebruik van de geluidsfragmenten goed naar voren. Ondanks dat klantadviseurs aangaven hoe belangrijk het

---

is om de informatie te doseren, konden ze niet altijd herkennen dat de acteur in het fragment toch te veel informatie in één keer geeft. De stukjes hadden, zo gaven de experts aan, nog kleiner gemoeten. Een ander voorbeeld is dat geïnterviewden wel kunnen aangeven dat het belangrijk is om geen jargon te gebruiken, maar jargon niet altijd meteen als zodanig herkennen. 'Een brief klaarzetten' klinkt voor een UUV-medewerker al snel als gewoon normale spreektaal.

### Strategieën voor gevorderden: Tempo omlaag en houdt het bij jezelf

Onder deze alinea een opsomming van minder vaak genoemde strategieën. Tussen haakjes staat weer welk gedeelte van de enquêterespondenten aangaf deze strategie *altijd* of *vaak* toe te passen als hij het idee had dat de cliënt hem niet goed begreep. De strategieën zijn weer zodanig weergegeven dat duidelijk is op welke eigenschap van een LVB ze aansluiten.

#### Voorbeelden van weinig genoemde strategieën<sup>37</sup>

- **Strategieën om aan de behoefte van zelfbeschikking en voor vol te worden aangezien tegemoet te komen**
  - De cliënt keuze geven tussen twee alternatieven. Dit in plaats van zeggen dat hij een ding moet doen. (25%)
  - Niet als juf of kinderachtig praten.
- **Houd het bij jezelf. Dit voorkomt schaamte bij iemand met een LVB dat hij iets niet begrijpt.**
  - Excuses aanbieden als de cliënt het niet begrijpt. (15%)
  - Aanbieden het nog op een andere manier uit te leggen. (29%)
  - Het onvermogen bij jezelf houden: 'Ik heb het niet goed uitgelegd' in plaats van 'U begrijpt me niet goed'. (14%)
  - Aangeven dat je zelf iets niet begrijpt. (50%)
- **Strategieën om verminderde praktische vaardigheden tegemoet te komen**
  - De ziekmelding voor een cliënt regelen bij vermoeden dat de cliënt daar moeite mee heeft. (54%)
  - Trucs en tips geven als het nodig is dat de cliënt iets moet onthouden. Bijvoorbeeld: Schrijf het op een kalender, leg een briefje naast de telefoon. (43%)
  - Zelf bij wijzigingen als telefoonnummer en e-mailadres invullen in een wijzigingsformulier bij vermoeden dat de cliënt daar moeite mee heeft. (35%)
  - Aantekening maken in K3CR dat je afgesproken hebt dat iemand kan terugbellen voor hulp als het niet lukt zelfstandig iets te doen. (42%)
- **Strategieën om een beperkt werkgeheugen tegemoet te komen.**
  - De cliënt in de wachtstand zetten als je merkt dat die moeite heeft om je te begrijpen. Die cliënt heeft dan tijd om na te denken over wat hij hoorde. De klantadviseur heeft dan tijd om na te denken hoe hij het op een andere manier kan uitleggen. (31%)
  - Vragen of de cliënt de stappen wil herhalen. (32%)
  - Het tempo naar beneden brengen. (62%)
- **Hoe met sterke emotie om te gaan**
  - Het benoemen en erkennen van emotie. (29%)
  - Niet ingaan op woede van de cliënt, maar laten uitrazen. (34%)
- **Strategieën om aan verminderd taalbegrip en moeite met abstract nadenken tegemoet te komen**
  - Geen spreekwoorden en gezegden gebruiken. (67%)

We beginnen met het bespreken van strategieën die specifiek belangrijk zijn voor cliënten met een LVB en misschien wat minder belangrijk voor cliënten met een andere beperking. De resultaten van het onderzoek duiden erop dat klantadviseurs waarschijnlijk juist deze strategieën helaas minder goed kennen en/of minder vaak toepassen.

De eerste groep strategieën heeft te maken met de behoefte van de cliënt met een LVB om voor vol te worden aangezien en niet kinderachtig te worden benaderd. Zoals we eerder schreven, benadrukt de onderzoeker met ervaringsdeskundigheid hoe belangrijk dit is. De experts en trainers van MEE Noord bevestigen dit eveneens. Het gaat natuurlijk ook op voor cliënten in het algemeen en andere cliënten met een beperking. Toch is het een extra pijnpunt voor cliënten met een LVB. Dit omdat het zo vaak gebeurt dat ze als kind of simpelweg als dom worden behandeld. Zoals in het volgende citaat te lezen valt, gaat het vaak om de toon waarop je iets zegt. De inhoud kan dus wel in eenvoudige taal zijn.

---

*'Vertel het zo simpel mogelijk zonder kinderachtig te worden. Of het kinderachtig wordt, ligt aan de intonatie van je stem. Ik maak ook wel gebruik van de wachtstand daarvoor. Ik pak even momentje om uit de belerende toon te komen. Of je intonatie naar boven gaat of naar beneden, dat maakt ook heel veel verschil.'*

---

Wellicht de belangrijkste manier om mensen met een LVB goed te woord te staan is om de verantwoordelijkheid voor de communicatie bij de klantadviseur, bij henzelf dus, te houden. Mensen met een LVB schamen zich er vaak voor als ze iets niet begrijpen, daarom geven ze het niet snel toe. Als de klantadviseur vraagt 'Heb je het begrepen?' zullen ze snel 'ja' zeggen. Een LVB-inclusieve manier om na te gaan of de cliënt de uitleg heeft begrepen, is om te vragen 'Heb ik het goed uitgelegd?', of 'Zal ik het nog op een andere manier uitleggen?' Volgens de experts van MEE Noord gaat het erom dat je op deze manier een klimaat schept waarin de cliënt zich durft te uiten over wat voor hem in het gesprek lastig is of niet werkt.

---

<sup>37</sup> In bijlage IV zijn alle genoemde strategieën opgenomen.

---

'Ik ga vaak op mijn gevoel af of een cliënt het niet goed begrijpt. Als ik echt onzeker ben of de cliënt het begrepen heeft, dan vraag ik "Heeft u mij begrepen?" Sommige mensen zeggen "ja", maar ze bedoelen eigenlijk nee. Dan vraag ik "Zal ik het u nog op een andere manier uitleggen of is het zo voldoende?" Of als ik door heb dat iemand me echt niet begrijpt, ga ik het toch weer op een andere manier uitleggen.'

'Ik houd het dan ook bij mezelf, dat ik zeg dat ik het niet goed uit heb gelegd.'

---

Een andere LVB-inclusieve optie is om te vragen 'Wat ga je nu doen?' of 'Wat is voor jou het belangrijkste van dit gesprek?' Het kan ook behulpzaam zijn om direct te benoemen dat het aan UWV ligt (en dus niet aan de beller) dat iets spannend of onduidelijk is: 'Veel mensen vinden het spannend om met UWV te bellen. Omdat onze uitleg soms ingewikkeld is. Of omdat we te veel in één keer vertellen. Excuses hiervoor.' Deze laatste suggestie werd niet tijdens de interviews genoemd, maar het is een suggestie van de experts van MEE Noord.

De derde groep strategieën gaat over praktische ondersteuning die klantadviseurs inzetten om de cliënt te ondersteunen in zijn hulpvraag. Zaken die voor mensen zonder een LVB soms heel eenvoudig zijn, kunnen toch complex zijn voor een cliënt met een LVB. Het is heel prettig als je iemand er dan mee helpt in plaats van hem of haar door te verwijzen of het even snel uit te leggen. Deze geïnterviewde doet dat:

---

'Ik vraag de cliënt met de werkgever te bellen, lukt dat niet, dan doe ik de ziekmelding in het systeem. We kunnen dat ook zelf doen. Dat is anders dan bij het wijzigingsformulier wat de cliënt echt zelf moet doen.'

'Je kan ook wel elementen van een wijzigingsformulier zelf doorgeven als klantadviseur, zoals e-mailadres, telefoonnummer, of dat je een e-mail gestuurd naar de desbetreffende afdeling.'

---

Het gaat dan voor een deel om het zoeken naar de juiste maat van ondersteuning voor elke cliënt: zijn tips en trucs genoeg, zoals ervoor zorgen dat de cliënt stappen meeschrijft? Is het voorstel iets zelf te proberen en terug te bellen als het niet lukt voldoende? Is het nodig (en mogelijk) om mee te luisteren aan de telefoon terwijl iemand met een formulier aan de slag gaat? Of is het nodig (en mogelijk) om iets helemaal over te nemen van de cliënt?

---

De onderzoeker met ervaringsdeskundigheid geeft aan dat hij vaak veel zelf kan, als het maar goed wordt uitgelegd. Het is ook prima om soms een wat moeilijker woord te gebruiken. Als je vervolgens maar uitlegt wat dat woord betekent. Het verschilt echter per persoon waar iemand behoefte aan heeft. Het is belangrijk om daar steeds op af te stemmen en niet uit te gaan van vooroordelen.

---

Bij de vierde groep gaat het net zoals bij de vaak toegepaste strategieën om strategieën die te maken hebben met een beperkt werkgeheugen. Het gaat hier echter om strategieën die juist minder vaak worden gebruikt. Een van de belangrijkste ingrediënten voor een geslaagd gesprek is een laag tempo, dat is in de manier waarop men spreekt maar ook de manier waarop men informatie aanbiedt (in stukjes) en de pauzes in het gesprek. Dit heeft te maken met het beperkt werkgeheugen en de tijd die mensen met een LVB nodig hebben om informatie te verwerken. Maar twee geïnterviewden noemden deze strategie tijdens interviews. Geen enkele geïnterviewde viel tijdens de fragmenten op dat de klantadviseur te snel praat, zelfs niet de geïnterviewden die aangeven dat het belangrijk is om niet te snel te praten. Daar tegenover staat dat waarschijnlijk alle klantadviseurs zich ervan bewust zijn dat een laag tempo helpt. Bij de enquête zei desgevraagd dan ook 62% van alle respondenten altijd of vaak het spreektempo te verlagen als de cliënt het niet lijkt te begrijpen. Het kan dus best zo zijn dat klantadviseurs denken dat ze hun tempo genoeg aanpassen, maar dat ze eigenlijk nog langzamer moeten praten. Een laag tempo kan dan in de praktijk best moeilijk zijn, omdat het snel onnatuurlijk aanvoelt. Ook tijdens de pilottraining was dit een vaak genoemd leer- en oefenpunt.

Een opvallende minder vaak genoemde strategie om het tempo uit het gesprek te halen, is het gebruik van de wachtstand. De klantadviseur zet de cliënt dan in de wacht aan de telefoon, om iets op te zoeken of zelf over de formulering na te denken, maar soms ook om ruimte te maken bij de cliënt om informatie te verwerken en/of iets te accepteren. Zoals je in het volgende citaat kan lezen, heeft de geïnterviewde dit geleerd tijdens de opleiding:

---

'Even in de wachtstand zetten, dan reset je diegene, die kan dan weer een ander antwoord accepteren, ik kan er dan ook even over nadenken hoe ik dit simpeler of op een andere manier kan uitleggen. Dit heb ik tijdens de opleiding geleerd.'

---

De wachtstand wordt in totaal door vier van de tien geïnterviewden genoemd. Bij de enquête geeft 31% van de respondenten aan deze strategie te gebruiken. Voor een strategie die klantadviseurs tijdens de opleiding hebben geleerd lijkt dat alsnog weinig, vandaar dat die onder de minder vaak gebruikt strategieën is opgenomen.

---

---

Een andere geïnterviewde gebruikte de wachtstand juist om iets bij zichzelf te veranderen. Het is een commentaar op een van de geluidsfragmenten.

---

'Hij gebruikt ook lastige woorden. Vertel het zo simpel mogelijk zonder kinderachtig te worden. Of het kinderachtig wordt ligt aan de intonatie van je stem. Ik maak ook wel gebruik van de wachtstand daarvoor. Ik pak even een momentje om uit de belerende toon te komen. Of je intonatie naar boven gaat of naar beneden, dat maakt ook heel veel verschil.'

---

Opvallend is ook dat het omgaan met sterke emotie voorkomt in het rijtje van minder vaak genoemde strategieën. Alle klantadviseurs volgen namelijk de cursus Omgaan met emotie en agressie. Bij deze cursus krijgen ze handvatten aangereikt hoe om te gaan met sterke emotie en hoe onderscheid te maken tussen emotie en agressie. Bij agressie leren ze hoe deze te begrenzen. Als het echter om emotie gaat zonder dat zich dat richt tegen de klantadviseur, is het prima als de cliënt die uit. Dat kan je zien als 'laten uitrazen'. Het benoemen van de emotie is ook een aangeleerde strategie om cliënten te laten weten dat ze gehoord zijn.

Hoewel klantadviseurs zeer bewust proberen te letten op het gebruik van makkelijke woorden en formuleringen en jargon willen vermijden, hebben ze wellicht één blinde vlek wat taalbegrip betreft: geen spreekwoorden en gezegden gebruiken. Dit wordt door maar één geïnterviewde genoemd en geen één geïnterviewden valt het gebruik van spreekwoorden op bij de geluidsfragmenten. Dit laatste kan komen omdat in het commentaar dat bij het fragment gegeven wordt al duidelijk wordt dat het niet werkt. We hebben er ook niet nadrukkelijk naar gevraagd. In de enquête geeft de meerderheid van de respondenten aan spreekwoorden te vermijden.

#### 4.4. Conclusie

Uit de interviews en enquête blijkt dat het nuttig is als klantadviseurs bijleren over wat een LVB is en wat het betekent om een LVB te hebben. Meer theoretische kennis van een LVB leidt, volgens de professionals van MEE Noord, tot meer begrip voor cliënten met een LVB. Dat klantadviseurs er lang niet altijd begrip voor hebben als een cliënt iets niet begrijpt, blijkt uit de enquête. Er is een grote groep klantadviseurs die aangeeft het vermoeiend te vinden als cliënten hen minder goed begrijpen.

Het is moeilijk om een onderscheid te maken tussen signalen die specifiek duiden op mensen met een LVB of meer algemeen dat je de communicatie aan iemand moet aanpassen. Dat is niet erg. Hoewel de oorzaken verschillend kunnen zijn van bepaalde beperkingen zoals een LVB, niet aangeboren hersenletsel en autisme, zijn de signalen dat je de communicatie moet aanpassen vaak hetzelfde. Veel van de mogelijke signalen zijn wel bekend bij klantadviseurs, vooral verbale signalen zoals twijfeltaal. Een aantal mogelijke signalen die geen enkele geïnterviewde of respondent kent zijn wel van belang voor het werk van de klantadviseur. Bijvoorbeeld het niet nakomen van afspraken.

Klantadviseurs benoemen veel strategieën waarvan cliënten met een LVB profiteren en de meeste geïnterviewden en respondenten geven aan die te beheersen en die in te zetten als de communicatie minder goed verloopt, zonder verschil te maken naargelang de beperking. Ook dat is in lijn met de aanbevelingen door LVB-experts, de strategieën die behulpzaam zijn voor contact met mensen met een LVB kunnen ook goed werken voor mensen met andere (of geen) beperkingen. Wel hebben we twee andere kanttekeningen te plaatsen:

- Maar een minderheid van de geïnterviewden en respondenten geeft aan op een LVB-inclusieve manier te controleren of de cliënt hen begrijpt. Dit is jammer, want uit het onderzoek blijkt dat het lang niet altijd duidelijk is wanneer je de communicatie moet aanpassen. De literatuur bevestigt dat het vaak moeilijk is om een LVB te herkennen.
- Een belangrijke vraag die maar voor een deel kan worden beantwoord op basis van dit onderzoek, is of het kennen van de signalen en strategieën in de dagelijkse praktijk ook leidt tot het herkennen van de noodzaak en het daadwerkelijk voldoende toepassen van de strategieën. Dat er – ook al geven geïnterviewden of respondenten aan een van de in dit hoofdstuk genoemde signalen te herkennen en strategieën toe te passen – toch nog sprake van overschatting van de cliënt kan zijn.

## 5. Verbetersuggesties

In dit hoofdstuk staan we stil bij wat volgens de klantadviseurs aanknopingspunten zijn om de dienstverlening aan cliënten met een LVB te verbeteren. We bespreken weer in samenhang de resultaten van de interviews en de enquête. De verbeterpunten zijn in te delen in twee verschillende types: suggesties die te maken hebben met de vaardigheden van de klantadviseurs zelf en verbeterpunten die te maken hebben met hoe de dienstverlening is georganiseerd bij UWV en hoe dat toegankelijker kan voor cliënten met een LVB.

### 5.1. Verbeterpunten en behoeften van klantadviseur

Bij de interviews vroegen we: 'Wat heb je nodig om de dienstverlening aan cliënten met een LVB nog beter te doen dan die nu al gaat?' En: 'Waar heb je behoefte aan wat betreft verdere ondersteuning vanuit de organisatie?' De belangrijkste antwoorden die de geïnterviewden gaven legden we in de vorm van stellingen voor aan de enquêterespondenten (zie figuur 5.1). Daarnaast was er bij de enquête een open vraag: 'Heb je nog tips om de dienstverlening aan cliënten met een LVB te verbeteren?'

#### Houding ten opzichte van cliënten met een LVB

In het algemeen gaven zowel geïnterviewden als enquêterespondenten aan dat ze vinden dat er verbetering mogelijk is waar het gaat om de houding ten opzichte van cliënten met een LVB. Ze vinden dat collega's cliënten met een LVB soms kleinerend of kinderachtig benaderen. Zo schrijft een respondent bij de enquête als verbeterpunt:

---

'Neem de cliënten met een LVB serieus en heb geduld. Ik hoor nog regelmatig dat cliënten blij zijn dat ik ze "gewoon" benader in plaats van kleinerend of ongeduldig.'

---

Een collega vertelt tijdens het interview dat hij deze houding vooral opmerkt bij collega's die niet de opleiding hebben gevolgd voor de Wajong-doelgroep:

---

'Ik merk dat er op de belvloer nog veel onbegrip is voor mensen met een LVB of minder geduld. Dat gaat me eigenlijk altijd wel aan het hart. Ik merk dat er ook een stigma is: "Bij de skill Wajong moet je wel heel veel geduld hebben met die mensen." Bij klantadviseurs die de skill Wajong hebben hoor ik dat niet. Soms wel voordat ze beginnen en ertegenop zagen, maar dat het dan erg meevalt.'

---

Negen van de tien geïnterviewden voor ons onderzoek hadden wel de skill Wajong. Toch kwam het gedurende twee interviews voor dat er een uitspraak werd gedaan over cliënten met een LVB die we als minder respectvol ervaren. Ook als er geen slechte intentie achter zit, waar we zeker van uitgaan, is men zich dus wellicht niet bewust van hoe dit kan overkomen op betrokkenen. Het is belangrijk om op te merken dat er – hoewel minder dan bij de Wajong – ook bij andere uitkeringen cliënten met een LVB voorkomen. Het volgende citaat laat zien hoe een klantadviseur die zijn cliënten met een LVB serieus neemt en respectvol behandelt, over zijn werk denkt:

---

'Ik neem mensen met een LVB serieus door de behoefte in het gesprek door te hebben. Dat is het bij mij, ik noem het altijd een beetje intunen. Het is niet zo dat ik me ineens heel anders ga opstellen en bijvoorbeeld kinderachtige taal ga gebruiken. Dat is het juist absoluut niet. Voor mij is het heel moeilijk te beschrijven, afstemmen op de behoefte die iemand op dat moment heeft; soms hebben mensen behoefte om gehoord te worden. Of als je de vraag erin kan herkennen, dan de vraag herhalen. Ik doe het eigenlijk niet anders dan bij een andere cliënt. Alleen zit er dan soms een extra stapje tijd voor een cliënt met een lichte verstandelijke beperking, maar verder doe ik het niet anders.'

---

#### Training, communicatietips en theoretische informatie over een LVB

Een meerderheid van de geïnterviewden geeft aan dat ze de nut en noodzaak zien van extra scholing en kennis. Zij noemen als verbeterpunten bijvoorbeeld een training, het meer oefenen met gespreksvaardigheden, concrete adviezen over hoe de tekst uit K3CR aan te passen is en meer theoretische informatie over een LVB. Voor een e-learning is daarbij weinig enthousiasme. De citaten hieronder komen uit de interviews, waarna we ingaan op de reactie op deze verbeterpunten in de enquête.

'Een training met acteurs zou goed zijn; in het begin is het toch best wel spannend. En later een terugkomdag, waar ruimte is voor intervisie, om het over dingen te hebben waar we het nu in het interview over hebben.'

'Ik denk dat we best wat meer gespreksvaardigheidstrainingen moeten krijgen, ook voor de cliënt met een lichte verstandelijke beperking, want we krijgen er eigenlijk heel weinig over. Ik zeg altijd het moet je maar net passen. Het meeste is ook gewoon aan te leren, een andere manier van luisteren, een andere manier van interpreteren en ook zelf op een andere manier communiceren. Ik ben altijd wel nieuwsgierig wat er nog meer aan te leren valt.'

'Ik kan mij niet herinneren dat ik ooit een training hiervoor heb gehad. Zou wat mij betreft een must zijn, zeker met de skill Wajong, maar eigenlijk voor alle skills. Nu heb ik de vaardigheden meer opgedaan door ervaring, met alle valkuilen van dien.'

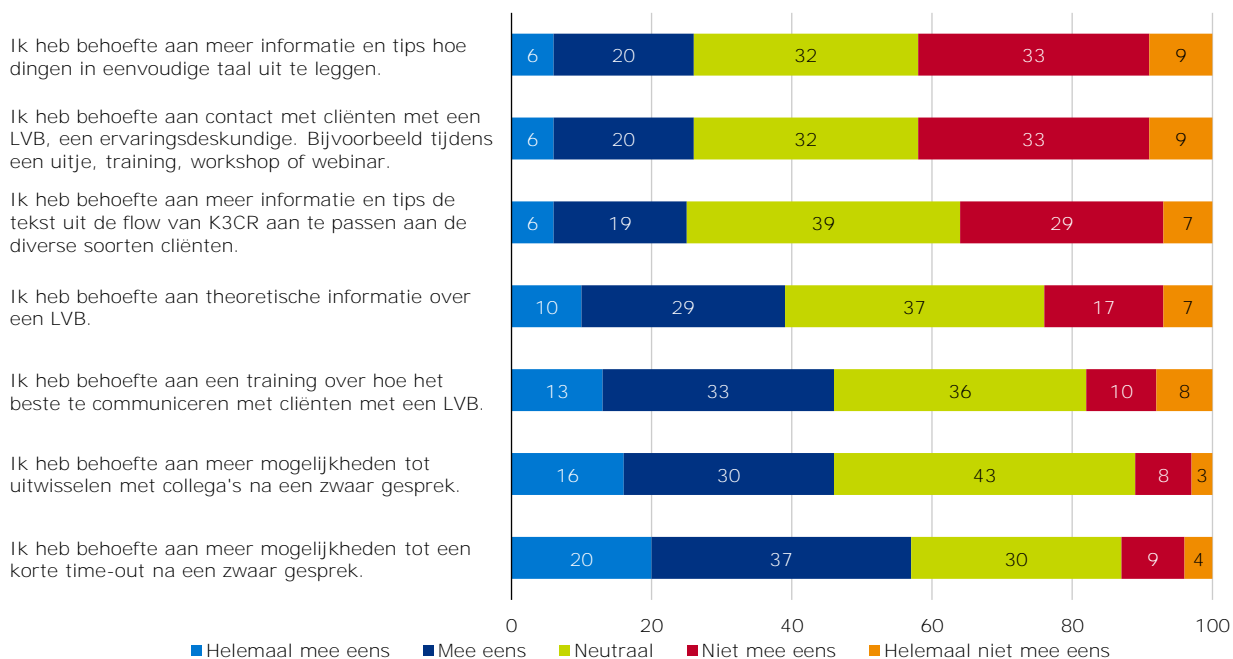
'In de flow [de flow zijn de mogelijke antwoorden op klantvragen in het computersysteem] staat veel informatie. Dit heeft ook te maken met wettelijke kaders. Maar geef ons ook handvatten hoe we dit kunnen aanpassen voor verschillende cliënten.'

De mogelijkheid van een e-learning wordt bij de interviews maar één keer spontaan genoemd en dan niet op een positieve manier.

'Ik ben niet zo enthousiast over een e-learning. Ik denk meer aan een workshop waarbij dan zo'n vijftien mensen bij elkaar zitten en dat we dan even allemaal langslopen. Van dit soort cliënten heb je ook, dus houd er rekening mee. Ik denk dat vooral het bewustzijn belangrijk is.'

Figuur 5.1 geeft alle stellingen weer die zijn opgenomen in de enquête over wat klantadviseurs zelf nodig hebben om betere dienstverlening te kunnen bieden aan cliënten met een LVB. Per stelling is te zien in hoeverre de respondenten het (helemaal) eens of oneens waren met deze suggesties. De figuur is geordend naar instemming met de stelling, waarbij de stelling die de meeste instemming krijgt onderaan staat.

**Figuur 5.1 Behoeften klantadviseurs bij de enquête**



Van de enquêterespondenten geeft 46% aan het (helemaal) mee eens te zijn met de stelling: 'Ik heb behoefte aan een training over hoe het beste te communiceren met cliënten met een LVB.' Onder respondenten die privé een bekende hebben met een LVB is deze behoefte wel lager dan onder klantadviseurs die geen mensen met een LVB persoonlijk kennen. Van hen geeft 28% aan het (helemaal) eens te zijn met deze stelling. Bij de respondenten zonder een bekende met een LVB is dit 54%. Dit verschil in behoefte aan of motivatie voor een training tussen respondenten die wel of niet privé contact hebben met mensen met een LVB is een belangrijk aspect, maar kan een valkuil zijn. Wij hebben binnen ons onderzoek verder niet kunnen constateren of deze twee groepen duidelijk verschillen wat betreft kennis van een LVB, van signalen en van strategieën om ermee om te gaan. De professionals van MEE Noord benadrukken ook 'als je iemand kent met een LVB, dan ken je ook maar één iemand met een LVB'.

---

Klantadviseurs hebben ook wel behoefte aan meer theoretische informatie over wat het betekent om een lichte verstandelijke beperking te hebben. 39% van de respondenten geeft aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling 'Ik heb behoefte aan theoretische informatie over een LVB'.

Iets minder vaak geven de respondenten aan dat ze denken iets te hebben aan communicatietips: 25% van de respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling dat 'meer informatie en tips hoe de tekst uit de flow van K3CR aan te passen' nuttig is en 'meer informatie en tips hoe dingen in eenvoudige taal uit te leggen' is voor 26% een behoefte.

Waar alle geïnterviewden zeiden meer training en informatie nodig te hebben, zegt 18-42% van de enquêterespondenten er (helemaal) geen behoefte aan te hebben. De behoefte aan een training, adviezen hoe de tekst uit K3CR aan te passen en meer theoretische informatie lijkt dus bij de enquêterespondenten lager te liggen dan we op basis van de interviews hadden verwacht. Voor een deel kan dat ook komen doordat de geïnterviewden met de geluidsfragmenten meer geconfronteerd werden met 'onbewuste onbekwaamheid' van hunzelf voordat we vroegen waar ze behoefte aan hadden. Dit was niet mogelijk binnen de enquête. Ten tweede bestond de groep geïnterviewden voor 90% uit klantadviseurs met de skill Wajong. Bij de enquêterespondenten is dat maar voor 40% het geval. Klantadviseurs zonder de Wajong-skill hebben minder vaak te maken met cliënten met een LVB en voelen dus wellicht de noodzaak minder om hier goed van op de hoogte te zijn.

### **Meeluisteren met collega's, intervisie, contact met ervaringsdeskundigen**

Naast formelere leervormen zoals de training of lesmateriaal met informatie, tips en trucs opperden de geïnterviewden ook suggesties voor het inzetten van verschillende informele leervormen om te werken aan hun vaardigheden. Het nut van meer meeluisteren met collega's en meer deelnemen aan intervisiebijeenkomsten noemden de geïnterviewden regelmatig. Ze geven ook aan dat het creëren van meer mogelijkheden daartoe een verbeterpunt is. Hieronder een aantal citaten uit de interviews die het belang van meeluisteren en intervisie benadrukken.

---

'Ik heb nu vooral veel geleerd van ervaren collega's. Hoe zij cliënten goed helpen met een LVB. Er is wel een dag dat collega's aanschuiven bij de training, maar dat kan wel wat meer.'

'Ik leer het meeste van collega's. We gaan op kantoor dan een beetje bij elkaar zitten en dan kunnen we elkaar helpen, dan zetten we de cliënt bijvoorbeeld in de wacht, er is ook altijd een coach op de vloer.'

---

Deze geïnterviewden zouden graag meer meeluisteren:

---

'Het is niet standaard dat je met collega's meeluistert of dat zij met jou meeluisteren. Tijdens de opleiding gebeurt dat wel. Later is het meer alleen de coach. Het lijkt me wel heel nuttig om sowieso met collega's mee te luisteren en vice versa.'

'Intervisie en trainingen en misschien ook dit soort gesprekken luisteren zoals we nu doen. Ik vind het wel heel leerzaam. Te horen hoe iemand anders het doet. Ik heb dit nog nooit gedaan.'

'Het is heel leerzaam voor collega's om mee te luisteren met anderen.'

---

Intervisie als mogelijkheid om te leren noemen drie geïnterviewden. Bij de evaluatiebijeenkomst van de pilottraining<sup>38</sup> noemen deelnemers intervisie als een van de mogelijkheden om het geleerde van de training in de praktijk te brengen. Bij dezelfde bijeenkomst geven de deelnemers echter aan dat het erg per team verschilt hoe vaak er mogelijkheid tot intervisie is. Daarnaast bedrukken ze het belang van een onafhankelijk iemand met gedegen kennis van een intervisiemethode om die te leiden.

Tijdens de interviews noemt één geïnterviewde uit zichzelf het nut van contact met een ervaringsdeskundige.

---

'Ik denk dat als ik mijn ervaring thuis niet had gehad, ik het ook niet had geweten. Daarom denk ik dat contact met ervaringsdeskundigen goed is. Dit kan vooroordelen wegnemen en roept empathie op.'

---

Van de enquêterespondenten is 25% het (helemaal) eens met de stelling: 'Ik heb behoefte aan contact met cliënten met een LVB, een ervaringsdeskundige.' Belangrijk om op te merken is dat bij de evaluatie van de pilottraining alle deelnemers aangeven de aanwezigheid van een ervaringsdeskundige bij de training als erg nuttig te hebben ervaren. Dit terwijl ze van tevoren sceptisch waren over de toegevoegde waarde ervan.

---

<sup>38</sup> Er heeft inmiddels een pilottraining plaatsgevonden. Het kenniscentrum organiseerde een evaluatiebijeenkomst. Zie bijlage V voor het verslag van de evaluatiebijeenkomst van deze pilottraining.

---

## Uitgebreidere mogelijkheid tot time-out

Een verrassende uitkomst uit de enquête is dat 57% van de respondenten het (helemaal) mee eens is met: 'Ik heb meer behoefte aan een korte time-out na een zwaar gesprek'. En 47% het helemaal eens of eens is met de stelling: 'Ik heb meer behoefte om uit te wisselen met een collega na een zwaar gesprek'. We vinden dit verrassend, omdat het maar twee keer voorkomt bij de interviews en daarbij weten we dat er juist een verandering binnen UWV Klantencontact gaande is waarbij medewerkers niet of in ieder geval minder worden afgerekend op hun gesprekstijden en pauzes. We zien echter bij de beantwoording van deze twee vragen geen verschil tussen de groep die wel en nog niet heeft deelgenomen aan het verandertraject Proeftuin mandaat. Een verbeterpunt zou dus zijn om dit nog meer aan te moedigen. Een enquêterespondent zegt er het volgende over:

---

'Ik weet dat de ruimte er is om even ruimte te mogen pakken na een zwaar gesprek, maar ik voel me wel bezwaard om het te doen en doe het dan te weinig of zelfs niet. Ik ervaar best wat druk in de lijn en vind het moeilijk om dan even wat tijd voor mezelf te pakken zonder me schuldig te voelen.'

---

Bij de interviews zegt een geïnterviewde op de vraag wat hij nodig heeft om nog betere dienstverlening te geven aan cliënten met een LVB:

---

'Vooral veel ervaring en geduld, vanuit de organisatie even wat afkoeltijd als je een lastige cliënt bijvoorbeeld bij de Wajong hebt gehad.'

Interessant om op te merken is dat het idee om deze vraag toe te voegen aan de enquête afkomstig is van de onderzoeker met LVB-ervaringsdeskundigheid. Hij kwam tot de vraag door te redeneren dat als de klantadviseurs het vaak als zwaar ervaren om te bellen met cliënten met een LVB, dat ze dan misschien meer behoefte aan een korte pauze hebben.

---

## Aanpassingen in computersystemen

De klantadviseurs missen een aantal concrete mogelijkheden in hun dagelijks werk die volgens hen de dienstverlening van UWV KLANTENCONTACT net een stuk klantgerichter zouden maken. Zo noemen de geïnterviewden meerdere malen dat ze graag de mogelijkheid willen krijgen om een bericht te sturen met een samenvatting van het gesprek.<sup>39</sup> Bij de chat is het al mogelijk om een linkje te sturen naar iets op de website en geven klantadviseurs ook vaak de tip aan de cliënt om de chat te bewaren (een screenshot ervan maken) zodat ze hem later nog eens rustig terug kunnen lezen.

---

'Bij de chat sturen we informatie met een linkje. Dat kunnen we niet doen bij de telefoongesprekken. Dat zou wel handig zijn. Of dat je in een bericht een stappenplan kan geven en data erbij.'

---

Verder noemen de geïnterviewden meerdere keren de mogelijkheid om aantekeningen te maken over een cliënt voor de collega's.<sup>40</sup> Bijvoorbeeld: 'cliënt opent geen brieven' of 'belangrijk om te controleren of de cliënt het goed begrepen heeft'. Je kan iets dergelijks wel zetten in het gespreksverslag in K3CR. Alleen zie je dat niet direct en de andere divisies zeker niet. Twee geïnterviewden zeggen er het volgende over:

---

'Bij eigen personeel of bij een belverbod krijg je een pop-up. Zou zo iets ook niet mogelijk zijn dat als een medewerker merkt met deze cliënt moet worden gelet op de communicatie? Dat hij dat ergens kan noteren, en niet in K3CR want daar kijk je pas achteraf naar, maar dat je dan ook een soort van pop-up krijgt.'

---

## Nog ruimer mandaat

Sommige geïnterviewden geven aan dat je sommige cliënten ook gewoon niet voldoende verder kan helpen met een telefoongesprek en zouden voor deze (uitzonderings)gevallen graag een nog ruimer mandaat hebben. Zoals beschreven is er verschil in hoe actief klantadviseurs aan de telefoon cliënten helpen met bepaalde zaken in plaats van ze door te verwijzen.

Klantadviseurs mogen ook sinds de proeftuin met UWV-collega's bellen om een vraag voor een cliënt te stellen. Ze mogen daarna de cliënt terugbellen met het antwoord. Geïnterviewden noemen als verbeterpunt dat het handig zou zijn als je ook als klantadviseur (proactief) naar buiten kan bellen om navraag te doen en te voorkomen dat de cliënt zelf (terug) moet bellen. Dit bijvoorbeeld om te controleren of het de cliënt inderdaad gelukt is een bepaalde handeling of advies uit te voeren. Daarnaast wordt genoemd dat het handig zou zijn als je voor een cliënt naar een instantie mag bellen. Naar wij weten vallen deze mogelijkheden nu niet onder het mandaat van de klantadviseurs.

---

<sup>39</sup> We hebben dit niet opgenomen als stelling in de enquête, omdat er al besloten is om dit mogelijk te maken.

<sup>40</sup> We hebben dit niet in de enquête opgenomen, omdat het management al bezig is om dit te realiseren.

---

---

'We kunnen mevrouw nu met de middelen die we regulier hebben eigenlijk niet zo goed helpen. Hoe fijn zou het zijn. Als je zelf even met de gemeente kon bellen. En als we mensen kunnen terugbellen, dus we kunnen controleren of iets gelukt is.'

'Dingen meer versimpelen en als UWV meer proactief zijn. Proactief bedoel ik bijvoorbeeld dat als we zien dat iemand meer inkomsten heeft dan hij opgeeft, dat wij zelf contact opnemen met deze cliënt.'

'De brieven zijn best wel ingewikkeld. Je zou ook kunnen bellen over zo'n brief en hem dan kunnen uitleggen.'

---

## 5.2. Conclusie en aanbevelingen

Ons onderzoek liep tijdens de uitvoering van het verandertraject Proeftuin mandaat. Veel van het ruimere mandaat dat klantadviseurs sinds de proeftuin hebben, sluit aan bij de behoeften van de klantadviseurs om meer vrijheid te hebben om de cliënt te helpen. Lang niet alle geïnterviewden en enquêterespondenten hadden of voelden deze vrijheden al. Uit ons onderzoek blijkt dat het ruimere mandaat de dienstverlening aan cliënten met een LVB ten goede komt. Sommige van onze aanbevelingen zijn dus al gerealiseerd met de invoering van het verandertraject Proeftuin mandaat.

Waar het klantadviseurs echter vaak aan ontbreekt, zijn de kennis en de vaardigheden om aan te sluiten bij de cliënt met een lichte verstandelijke beperking. Ook is er de behoefte om in sommige gevallen een nog ruimer mandaat in te zetten. Daarnaast wordt er bij UWV Klantencontact al gewerkt aan de mogelijkheid om een bericht aan cliënten te sturen en meer aantekeningen over cliënten te maken. Dit zijn ook punten die tijdens het onderzoek naar voren komen als mogelijkheden om de dienstverlening aan cliënten met een LVB te verbeteren.

Een basistraining om communicatiestrategieën aan te leren die goed werken bij cliënten met een LVB, en NAH en ASS moet vooral mogelijkheden geven om te oefenen en te ervaren én moet niet een losstaand event zijn, maar ingebed in intervisie en (in)formele collegiale uitwisseling. Belangrijk is ook dat de handboeken worden aangepast over hoe het gesprek met de cliënt aan te gaan. De pilottraining sluit goed aan op de verandering die met de Proeftuin mandaat is ingezet. Tijdens de evaluatie van die training merkte een van de deelnemers op dat 'deze training de ontbrekende schakel is, die de ideeën van de Proeftuin mandaat vertaalt in concrete vaardigheden'. Naast een nog ruimer mandaat en een gesprekstraining is het ook belangrijk om een aantal zaken aan te passen in de computersystemen en werkprocessen. Het gaat dan bijvoorbeeld om standaardvragen die moeten worden aangepast of dat er een alternatief wordt geformuleerd dat rekening houdt met de cliënt met een LVB.

### Leren en ontwikkelen

Het belangrijkste is dat alle klantadviseurs een training volgen over hoe te communiceren met cliënten met een LVB, niet aangeboren hersenletsel en autismespectrumstoornis. Dat de training ook gaat over communiceren met cliënten met NAH en ASS komt voort uit de onderzoeksbevindingen dat het moeilijk is om onderscheid te maken tussen signalen van een LVB en andere beperkingen. Daar komt nog bij dat er geen grote verschillen zijn in effectieve communicatie met die verschillende doelgroepen. Om het tijdens de training geleerde in de praktijk toe te passen, is het belangrijk dat er regelmatig mogelijkheden zijn tot intervisie, het meeluisteren met collega's en het volgen van workshops met ervaringsdeskundigen. E-learningen kunnen worden aangeboden ter aanvulling, maar lijken als los of enig aanbod weinig kans te hebben een verschil te maken. Dit omdat er weinig enthousiasme voor deze vorm van leren is.

### Training

We adviseren om alle klantadviseurs aan de training te laten deelnemen ongeacht welke skill en bijvoorbeeld het wel of niet hebben van een bekende met een LVB. Daar hebben we een aantal argumenten voor. Het belangrijkste is dat een meerderheid van de klantadviseurs moeite heeft met het herkennen van signalen dat ze communicatie moeten aanpassen en als ze die wel herkennen lang niet alle strategieën beheersen om de juiste communicatie vervolgens toe te passen. Verder zagen we bij de enquête ook geen verschil wat betreft het toepassen van strategieën tussen klantadviseurs met en zonder een bekende met een LVB. Bij de interviews waren ook geïnterviewden met een bekende met een LVB, die toch een aantal signalen niet herkenden tijdens de geluidsfragmenten. Het is de ervaring van de trainers van MEE Noord dat deelnemers aan hun training vaak van tevoren denken dat ze het wel goed kunnen. Aan het einde van de training hebben ze echter toch heel veel geleerd. Ze waren dus eerst onbewust onbekwaam.

Daarbij komt dat de training die we voorstellen niet alleen is voor betere communicatie met cliënten met een LVB, maar ook met NAH en ASS. Deze beperkingen komen naar ons idee net zo goed voor onder cliënten met een WW-, Ziektewet- of WIA-uitkering. Ook een LVB komt onder cliënten met deze uitkeringen voor, hoewel een stuk minder vaak dan onder Wajong-clieënten. Een geïnterviewden merkte op dat juist de klantadviseurs zonder de skill Wajong veel vooroordelen hebben over cliënten met een LVB.

De belangrijkste leerdoelen van de training moeten zijn: het leren van meer signalen herkennen dat je de communicatie moet aanpassen en op een LVB-vriendelijke manier blijven controleren of de cliënt je begrijpt. En als de ander je niet begrijpt beschikken over strategieën om zaken goed uit te leggen, zodat de cliënt je wel begrijpt. Het is belangrijk om

hierbij ook aandacht te besteden aan hoe informatie van B1-niveau<sup>41</sup> (zo staat het nu in de databank) vertaald moet worden naar A2-niveau. Als alle teksten op A2-niveau zouden zijn, dan zouden ze vaak te beknopt en te simpel zijn, waardoor juist misverstanden ontstaan. Als klantadviseurs echter leren om te schakelen van B1 naar A2 waar nodig, dan kunnen ze nóg beter het taalniveau aan de cliënt aanpassen.

Ons advies is ook dat contact met ervaringsdeskundigen deel uitmaakt van de training. Dit hoewel uit de enquête en de interviews blijkt dat het enthousiasme daarvoor niet groot is onder de klantadviseurs. Ons belangrijkste argument hiervoor is dat de deelnemers aan de pilottraining<sup>42</sup> het contact met de ervaringsdeskundige als onmisbaar zien. Dit terwijl ze van tevoren vooral dachten dat het niet zo zou opschieten. Bijvoorbeeld omdat het moeilijk zou zijn voor de ervaringsdeskundige om te reflecteren op zijn eigen ervaring. Dit maakt dat we het relatief lage enthousiasme bij de interviews en de enquête voor het werken met een ervaringsdeskundige relativiseren. Het werken met ervaringsdeskundigen sluit ook aan op de horizontale klantreis die deel uitmaakt van het verandertraject Proeftuin mandaat. Deze klantreis is gericht op het inzichtelijk maken van de cliëntbeleving: hoe de cliënt zich voelt voordat hij gaat bellen, als hij belt en na het bellen. Hoe mooi zou het zijn als klantadviseurs ook vragen over deze beleving kunnen stellen aan een ervaringsdeskundige?

Contact met ervaringsdeskundigen kan ook werken tegen het wegnemen van vooroordelen over mensen met een LVB. Dit is belangrijk omdat, zoals in de vorige paragraaf beschreven, sommige geïnterviewden en respondenten aangeven dat collega's cliënten met een LVB kinderachtig of niet respectvol benaderen.

---

De onderzoeker met LVB-ervaringsdeskundigheid benadrukt meerdere malen dat het belangrijk is dat klantadviseurs cliënten ook een keer in het echt zien. Dan kunnen ze de mens achter de stem leren kennen en zo ervaren welke heftige gevoelens er soms bij cliënten spelen. Dit kan voor meer begrip voor cliënten zorgen.

---

De training moet ook voorzien in meer theoretische kennis over een LVB en dan dus ook NAH en ASS. Hiervoor hebben we een aantal argumenten. Ten eerste geeft 39% van de enquêterespondenten aan daar behoefte aan te hebben. Ten tweede valt in hoofdstuk 4 te lezen dat de geïnterviewden zeker nog kunnen bijleren over een LVB. Ten derde begrijpen we van MEE Noord dat het belang van theoretische achtergrondinformatie is dat mensen dan meer begrip krijgen voor cliënten met een LVB. Meer begrip kan bijvoorbeeld leiden tot meer geduld aan de telefoon en een beter geholpen cliënt.

Als het inderdaad mogelijk wordt om een samenvatting van het gesprek naar een cliënt te sturen, dan lijkt het ons goed om tijdens de training aandacht te besteden aan bij welke cliënten en in welke gevallen dit effectief is. Hetzelfde geldt voor als er een mogelijkheid komt om een aantekening over een cliënt te maken. Juridisch moet ook duidelijk zijn wat je wel en niet in zo'n aantekening mag zetten gelet op bijvoorbeeld de privacywetgeving.

### **Meeluisteren met collega's en intervisie**

De klantadviseurs willen graag meer tijd en ruimte voor uitwisseling met collega's. Ze zien vooral de grote meerwaarde in van het meer met elkaar meeluisteren en gesprekken bespreken. Dit sluit ook aan op de bevindingen uit hoofdstuk 4 dat ongeveer 30% van de klantadviseurs zichzelf vaardigheden heeft eigen gemaakt die nuttig zijn bij de communicatie met cliënten met een LVB. Klantadviseurs kunnen dus veel van elkaar leren door met elkaar mee te luisteren of aan te sluiten bij de intervisiebijeenkomsten.

Er zijn al mogelijkheden voor intervisie en het meeluisteren met collega-klantadviseurs. Alleen verschillen die volgens de geïnterviewden erg per team en vinden meer plaats tijdens de opleidingsfase dan daarna tijdens het reguliere werk. Gezien meeluisteren niet vanzelf gebeurt – ondanks dat de behoefte er is, de mogelijkheden er zijn en het een belangrijke manier lijkt te zijn voor de professionele ontwikkeling van de klantadviseurs – is het nodig om dit niet alleen te blijven faciliteren maar vooral ook aan te moedigen, als manager, teamleider, coach of collega's onderling.<sup>43</sup> Zeker omdat er ook veel thuis wordt gewerkt en daardoor minder van nature collegiaal contact ontstaat en omdat klantadviseurs ook aangeven de theoretisch geboden ruimte voor eigen ontwikkeling, pauzes en dergelijke in de praktijk niet altijd te voelen.

### **Workshops met ervaringsdeskundigen**

Naast dat contact met een ervaringsdeskundige onderdeel van de training kan zijn, kan dit ook in de vorm van workshops als een follow-up worden ingezet. Workshops met ervaringsdeskundigen zijn op dit moment nog geen onderdeel van het opleidings- en trainingsaanbod bij UWV Klantencontact. Bij de pilottraining bleek echter hoe waardevol contact met ervaringsdeskundigen is. We verwachten dat het organiseren van workshops met ervaringsdeskundigen zorgt voor meer begrip voor cliënten en de professionaliteit verhoogd. Dit doordat klantadviseurs dan meer inzicht hebben in wat het betekent om een beperking te hebben.

---

<sup>41</sup> B1 is het taalniveau waarop alle communicatie in UWV richting cliënten is afgestemd. 80% van de Nederlanders beheerst dit niveau. Bij mensen met een LVB is dit echter lang niet altijd het geval. Zij hebben baat bij communicatie op A2-niveau.

<sup>42</sup> Er heeft inmiddels een pilottraining plaatsgevonden. Het kenniscentrum organiseerde een evaluatiebijeenkomst. Zie bijlage V voor het verslag van de evaluatiebijeenkomst van deze pilottraining.

<sup>43</sup> Een manier om met elkaar meeluisteren als vast onderdeel van de routine op de werkvloer te implementeren, is om het (tijdelijk) verplicht te maken, zoals elders bij UWV gebeurt. In de persoonlijke dienstverlening van UWV Werkbedrijf is het collegiale 'meeluisteren' één keer in de drie maanden verplicht: adviseurs moeten een werkplan opgesteld van een collega analyseren aan de hand van een formulier (Meting Operationele Kwaliteit). Het formulier ondersteunt dat vooral ook de beoordelende collega zelf iets leert van de beoordeling.

---

Bij de evaluatie van de pilottraining geven meerdere deelnemers aan dat ze het jammer vinden dat ze maar met één ervaringsdeskundige van een van de drie beperkingen kennismaakten. Dit zou dan kunnen in deze workshops. De workshops kunnen ook helpen om ervoor te zorgen dat de klantadviseurs het geleerde bij de training daadwerkelijk op de lange termijn in gedrag omzetten. Wel lijkt het ons goed dat als er inderdaad een training komt, om op het evaluatieformulier op te nemen of deelnemers daadwerkelijk behoefte hebben aan meer contact met ervaringsdeskundigen. Misschien dat deze wens namelijk alleen opging voor de deelnemers aan de pilottraining.

### E-learning

Er zijn verschillende e-learningmodules ontwikkeld, bijvoorbeeld door het Landelijk Kenniscentrum LVB: [e-learning Zie jij het, die LVB?](#). De e-learning is gratis en bestaat uit vier modules. Hiervan is de eerste module relevant voor het werk van de klantadviseur. Bij het maken van deze module waren wij zelf verrast over wat we allemaal bijleerden. Het gaat duidelijk verder dan de theoretische kennis bij de training van MEE Noord. De e-learning is interessant voor klantadviseurs die meer willen weten en voor iedereen gratis beschikbaar om te volgen in de leestijd<sup>44</sup> die ze hebben. Op dit moment maakt een dergelijke e-learning geen deel uit van de opleiding. Belangrijk is dat het volgen van de e-learning op vrijwillige basis is. Uit de interviews blijkt namelijk dat er niet veel enthousiasme is voor een e-learning.

### Dienstverlening toegankelijker organiseren

Enkele kleine en grotere veranderingen betreffen alleen de computer- en informatiesystemen, andere aanpassingen gaan verder in de organisatie van het werk. De uitdaging is om voldoende ruimte voor maatwerk te bieden daar waar nodig, maar ook niet verder te gaan dan nodig bij cliënten die zichzelf wél redden:

---

*Zoals de onderzoeker met LVB-ervaringsdeskundigheid opmerkt: Het is niet goed als je mensen te veel uit handen neemt, het blijft hun eigen verantwoordelijkheid. Je kan ook vragen of er iemand in de omgeving is die hem of haar kan helpen.*

---

### Computersystemen en handboeken

Verbetersuggesties zijn de mogelijkheid om een bericht te sturen naar een cliënt, een aantekening te maken over een cliënt, het aanpassen van standaardantwoorden en vragen in K3CR en het aanpassen van handboeken. Zoals in paragraaf 5.1 te lezen is, noemen de geïnterviewden het mogelijk maken van het sturen van een bericht aan de cliënt met een link naar informatie op de website of een samenvatting van het gesprek. Ook in de literatuur zoals beschreven in hoofdstuk 2 wordt dit als belangrijk genoemd. Gelukkig werkt UWV Klantencontact hier al aan. Wel lijkt het ons belangrijk dat er een duidelijke instructie komt hoe en wanneer dit in te zetten.

UWV Klantencontact is ook al bezig om te onderzoeken of het mogelijk is om ergens een aantekening te kunnen maken over een cliënt voor collega's. Dit naast het nu gangbare verslag binnen K3CR. Het lijkt ons het beste als dit mogelijk wordt in een divisieoverstijgende applicatie. Op die manier kunnen collega's bij andere divisies ook profiteren van het inzicht. Wij denken aan de applicatie Klantbeeld.<sup>45</sup> Deze applicatie is al beschikbaar bij UWV Klantencontact. We weten uit ander onderzoek binnen UWV dat dit klantbeeld ook wordt gepromoot voor uitwisseling tussen de UWV-divisies Werkbedrijf en Uitkeren. Een geïnterviewde bij dit onderzoek noemde deze applicatie. Hij gaf echter wel aan dat hij het idee had dat zijn collega's het niet vaak gebruiken.

Ten derde is ons advies om nog eens te kijken naar de vragen en de antwoorden zoals die nu staan in K3CR. Van een van de geïnterviewde begrepen wij dat bijvoorbeeld de eindvraag is: 'Heeft u het zo begrepen?'. Juist, maar niet alleen, bij interactie met cliënten met een LVB is het belangrijk om onvermogen en verantwoordelijkheid voor het slagen van de communicatie bij jezelf te houden. Als je dat niet doet, dan roept dat in veel gevallen schaamte op bij een cliënt met een LVB die het niet begrijpt. De vraag zou dan bijvoorbeeld kunnen zijn: 'Vindt u het fijn als ik het nog op een andere manier uitleg?' of 'Heb ik het goed uitgelegd?' Voor cliënten zonder een LVB lijkt ons dit niet storend. Zijn er nog andere formuleringen aan te passen, zodat je het bij jezelf houdt en het niet bij de cliënt legt? Het taalniveau van mensen met een LVB is vaak niet hoger dan A2. Alle antwoorden in K3CR zijn echter geformuleerd op B1-niveau. Tijdens de training kunnen klantadviseurs leren hoe ze antwoorden eventueel kunnen aanpassen. Wellicht is het ook handig als er in de databank bij sommige antwoorden een alternatief staat op A2-niveau.

Ten slotte willen we benadrukken dat de deelnemers aan de pilottraining het in de evaluatie ook hadden over handboeken. Voor het kunnen toepassen van het geleerde tijdens de training gaven ze aan dat het belangrijk is dat de handboeken worden aangepast. Of dat ze ergens kunnen teruglezen wat ze tijdens de training geleerd hebben.

---

<sup>44</sup> Klantadviseurs hebben een vast contingent leestijd per maand om zich in bepaalde onderwerpen te kunnen verdiepen.

<sup>45</sup> Uniform Klantbeeld burger is één digitaal overzicht met relevante klantgegevens die medewerkers binnen heel UWV kunnen gebruiken wanneer er klantcontact is en/of informatie over de cliënt nodig is. De cliënt wordt hierdoor direct herkend en ervaart UWV nog meer als één organisatie (intranet UWV).

---

## **Werkprocessen**

In paragraaf 4.3 schreven we dat sommige klantadviseurs verdergaan dan anderen in het helpen van cliënten. In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk noemde een geïnterviewde dat ook als een verbeterpunt. Het gaat bijvoorbeeld over het helpen bij het invullen van formulieren of het doorgeven van een ziekmelding voor een cliënt. Dit zijn inderdaad dingen die voor sommige cliënten met een LVB prettig zijn. Ze missen de zelfredzaamheid om het zelf te doen. Het goede nieuws is dat met het ruimere mandaat klantadviseurs dat nu mogen doen.

We weten dat de vrijheid er niet is om cliënten terug te bellen om te controleren of die iets daadwerkelijk hebben gedaan of om als klantadviseur voor een cliënt naar instanties te bellen. Bij het UWV Geldzorgenteam kan dit wel. Kan dit ook niet worden toegestaan bij uitzondering bij de reguliere dienstverlening? Het zelf bellen met andere instanties kan namelijk lastig zijn voor mensen met een LVB. Heel fijn dus als de UWV-medewerker dit doet. Heel goed dat het ruimere mandaat er wel al is om als klantadviseur terug te bellen om antwoord te geven op een vraag van de cliënt. Uit literatuur blijkt namelijk dat mensen met een LVB het prettig vinden als ze door dezelfde persoon worden teruggebeld.

Uit de literatuur blijkt ook dat het voor mensen met een LVB vaak fijn is om ergens langs te kunnen gaan en niet te hoeven bellen. Wijzen klantadviseurs ook weleens op de inloopbalie bij de regiokantoren? Staat dit genoemd als optie in de werkprocessen? De mogelijkheid die er sinds kort is om een cliëntondersteuner in te zetten als een cliënt er echt niet uitkomt, komt zeker van pas voor de cliënt met een LVB die het gewoon niet alleen lukt om iets bij UWV voor elkaar te krijgen.

De experts van MEE Noord merken op dat de bovengenoemde opties op de korte termijn tijd kosten, maar op de langere termijn tijd opleveren. Dit omdat het boosheid of passiviteit bij cliënten met een LVB kan voorkomen en ook het herhaaldelijk terugbellen met dezelfde vraag.

## **Overige**

Opvallend was de grote behoefte aan het nemen van een time-out na een moeilijk gesprek. En vooral dat klantadviseurs het moeilijk vinden om die tijd voor zichzelf te nemen. Dit duidt erop dat het wellicht meer aandacht nodig heeft, bijvoorbeeld tijdens de teamoverleggen. Tijdens de evaluatie van de pilottraining benoemden de deelnemers dat het belangrijk is dat de managers ook de training volgen. Dit zodat ze de nieuwe werkwijze kunnen ondersteunen en het bijvoorbeeld ook onderdeel kan zijn van functionerings- en beoordelingsgesprekken. We vinden dit een belangrijk punt; gedragsverandering moet vaak toch beloond worden wil het blijvend zijn.

---

# Lijst van afkortingen

<b>ASS</b>	autismespectrumstoornis
<b>IBO</b>	interdepartementaal beleidsonderzoek
<b>IOW</b>	Wet inkomensvoorziening voor oudere werklozen
<b>K3CR</b>	Het contact registratie systeem van UWV Klantencontact. Het doel van K3CR is een ondersteuning te zijn voor de afhandeling van vragen van cliënten.
<b>LVB</b>	licht verstandelijke beperking
<b>NAH</b>	niet-aangeboren hersenletsel
<b>TSD</b>	Toezicht sociaal domein
<b>Wajong</b>	Wet arbeidsongeschiktheid jong gehandicapten
<b>WAO</b>	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
<b>Wazo</b>	Wet arbeid en zorg
<b>WIA</b>	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
<b>WW</b>	Werkloosheidswet

---

# Literatuurlijst

- Claes, L. (2016). In de Kijker: Disability studies en interpretatieve, creatieve onderzoeksmethoden. In G. van Hove, A. Schippers, M. Cardol & E. de Schauwer (Reds.), *Disability studies in de Lage Landen* (pp. 32-48). Antwerpen-Apeldoorn: Garant.
- Delfos, M. (2020). IQisme, de opkomst en ondergang van de IQ-test. *Socio*, 3, pp. 30-33.
- Ministerie van Financiën (2019). *Interdepartementaal beleidsonderzoek. Mensen met een licht verstandelijke beperking*. Den Haag: ministerie van Financiën; Inspectie der Rijksfinanciën/Bureau Strategische Analyse.
- Jonker, F. & Didden, R. (z.d.). *Onderzoek bij vermoeden van een licht verstandelijke beperking (LVB)*. Amsterdam: Pearson Benelux B.V.
- Johnson, K. & Walmsley, J. (2003). *Inclusive Research with People with Learning Disabilities: Past, Present and Futures*. London & New York: Jessica Kingsley Publishers.
- Kaal, H., Scheppingen, L. van, Douma, J., Oostaijen, E. van & Bouman-van Ginkel, E. (2022). *Basisboek LVB voor sociaal werkers*. Assen: Uitgeverij Koninklijke van Gorcum. Landelijk Kenniscentrum LVB (2022). *Je ziet het niet, leer het zien!* [www.kenniscentrumLVB.nl/product/je-ziet-het-niet-dus-leer-het-zien/](http://www.kenniscentrumLVB.nl/product/je-ziet-het-niet-dus-leer-het-zien/).
- Landelijk Kenniscentrum LVB & gemeente Rotterdam (2024). *Signalenkaart herkennen van mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB)*.
- Ponsioen, A. (2014). Adaptatie. In J. de Bruijn, W. Buntinx & B. Twint (Reds.), *Verstandelijke beperking: definitie en context* (pp. 91-100). Amsterdam: SWP.
- Sergeant, S.A.A. (2021). *Working Together, Learning Together: Towards Universal Design for Research*. [PhD-Thesis, Vrije Universiteit Amsterdam].
- VN (2006). *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap*. [https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14#Verdrag\\_2](https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14#Verdrag_2)
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: WRR.
- Woittiez, I., Eggink, E. & Ras, M. (2019). *Het aantal mensen met een licht verstandelijke beperking: een schatting*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Verslag Mystery-guest UWV 6 april 2023 MEE Academie Noord

MEE Noord



### Verslag ervaringen 'mystery guest' bij bellen KCC- UWV.

1. Wanneer je belt (er is alleen een algemeen nummer). Dan krijg je een bandje. Er wordt gevraagd je 9-cijferig BSN nummer in te toetsen.

Wanneer ik dat *niet* doe komt er na een tijdje dezelfde melding dat je je BSN nummer moet invoeren en dat je kunt vinden op brieven van het UWV, je paspoort of ID-kaart.

Weer doe ik niks.

*Grote kans dat een persoon met een LVB al zou zijn afgehaakt..*

*Mede ook door eerder faalervaringen in contact met instanties. Er gaat veel mis op het gebied van begrijpen en begrepen worden tussen mensen met een LVB & instanties.*

2. Uiteindelijk kom ik toch zonder invoeren BSN in een keuzemenu.

Bel je voor WW kies 1, bel je voor ziekwet kies 2, bel je voor WIA kies 3, bel je voor Wajong kies 4, bel je voor WAO kies 5.

Optie 4 gedaan.

*Veel mensen met een LVB haken af bij zoveel opties. Vanwege o.a. de volgende LVB kenmerken:*

- *Zwak werkgeheugen*
- *Moeite met selectief luisteren: wat is voor mij belangrijke info? welke info hoef ik niet iets mee.*
- *Moeite hebben met een strategie te bedenken. In dit geval voor het hanteren van een bel menu met vele opties.*
- *Zwak korte termijn geheugen. 'welk nummert was het ook alweer?'*

4. Ik kreeg een man die heel snel sprak. Ik zei dat ik een Wajong voor mijn zoon wil aanvragen, hij vroeg naar een BSN. Ik zei weer dat ik een Wajong wilde aanvragen en negeerde zijn bsn-vraag.

Hij verwees mij naar UWV.nl en vroeg hoe oud mijn zoon was en of hij een Digid heeft. Ik zei dat hij 18 is en geen Digid heeft, denk ik.

*'Denk ik' is een signaal, waarschijnlijk van onvermogen. Mevrouw weet mogelijk niet weet wat een Digid is. Of weet dat wel maar heeft geen idee hoe dat bij haar zoon zit. Of kan niet zo snel haar gedachten hieromtrent ordenen. En heeft daarbij een paar tussenstappen nodig.*

5. Toen kwam een lang verhaal over dat ik via UWV.nl een aanvraag kon indienen en dat ik dan (omdat mijn zoon geen Digid heeft) zelf moest inloggen bij Mijn UWV en dan voor de optie Digid met machtiging moest kiezen. Ik heb steeds lange stiltes laten vallen.

Machtiging... Ok.... zei ik dan vertwijfeld. Ik vroeg of ik met een meneer van UWV Groningen sprak omdat ik zelf in Groningen woon. Nee, dit was een algemeen nummer. Ik vroeg of meneer mij kon helpen bij de aanvraag. 'Nee, daar hebben we geen capaciteit voor' zei hij. Toen zei hij, 'het is heel simpel, gewoon wat medische informatie'



*Mevrouw geeft meerdere signalen af dat ze de medewerkers van het KCC niet kan volgen. Mevrouw wordt overvraagd.*

*Mevrouw moest te veel stappen volgen en onthouden.*

*De verwerkingstijd bij mensen met een LVB verloopt veel trager. Daarom is het belangrijk om minder snel te spreken en een korte pauze in te lassen tussen de opdrachten. Wanneer mevrouw nog bezig is om de eerste taak te ordenen en op te slaan (inloggen op mijn UWV en kiezen voor de optie machtiging) en de medewerker spreekt door, dan mist mevrouw waarschijnlijk stap twee en drie omdat haar brein dan nog aan het werk is met verwerken. Omdat er ook moeilijke woorden als machtiging en capaciteit gebruikt worden, is het nog moeilijker om het hele gesprek te volgen en te begrijpen wat ze precies moet doen. Mensen met een LVB vinden het moeilijk om uit te leggen dát ze iets niet begrijpen. En of wát ze niet begrijpen.*

*Daarnaast voelt het vaak als falen wanneer ze iets niet begrijpen, schamen ze zich en kiezen ze er liever voor om te doen alsof ze het begrijpen zodat ze voor hun gevoel niet 'afgaan'*

*De opmerking 'het is heel simpel, gewoon wat medische informatie', doet mevrouw nog meer voelen dat ze dom is. Vaak heeft dat tot gevolg dat mensen of zich terugtrekken of zich gaan overschreeuwen. En verhoogt het de drempel om er voor uit te durven komen dat je het niet snapt of niet weet hoe iets moet.*

*Voor mensen met een LVB is een algemeen nummer een abstract gegeven, ook het UWV is abstract. Het is ingewikkeld te bedenken wat ze daar doen en wat ze voor jou kunnen betekenen en welke vragen ze kunnen of moeten stellen. Wanneer je het nummer van UWV Googelt, dan kom je automatisch bij het algemene nummer. Mevrouw begrijpt niet dat ze niet met iemand uit Groningen/ haar woonplaats spreekt en begrijpt ook niet waarom ze niet langs kan komen voor hulp. Mensen leven meer in het hier en nu en kunnen zich moeilijk inleven in de wereld van een ander, helemaal wanneer dit een groot instituut is.*

6. Toen vroeg ik en als het niet lukt? Toen zei hij, dan kan ik ook een aanvraag via de post opsturen. Gevraagd of hij mij daarmee kon helpen. Dat kon ook niet en verwees mij daarna naar de formulierenbrigade in mijn woonplaats (nieuw woord, ook voor mij) en in sneltreinvaart noemde hij daarna, gemeente of instanties als MEE kunnen daarbij helpen.

*-Meneer van het KCC gebruikt veel woorden en in hoog tempo. LVB -er haakt af.*

*-De term 'formulierenbrigade' is een abstracte term die niet aansluit bij het denkniveau van een persoon met een LVB. Veel voorkomende gevolgen: angst, onzekerheid, niet gebruik maken van de aangeraden hulp en niet durven aangeven dat ze het niet begrijpen.*

7. Ik had na dit telefoongesprek moeten onthouden dat ik zelfstandig, via een machtiging met Digid moeten inloggen op Mijn Uwv. Naast Digid moet je ook je BSN nummer invullen. En de aanvraag van Wajong heet niet Wajongaanvraag maar: Aanvraag beoordeling arbeidsvermogen.

*Vanwege zwak werkgeheugen en zwak korte termijngeheugen gaat dit niet lukken.*

8. Ik heb gedaan wat hij zei. Met eigen Digid ingelogd op UWV.nl via de knop machtiging. Maar ik kreeg de melding dat ik niet gemachtigd ben en eerst een machtiging moet aanvragen. Daar moet je kiezen of je iemand machtigen, of gemachtigd worden of machtiging activeren. Goed, ik ben afgehaakt.

*Waarschijnlijk heeft mevrouw het begrip machtiging niet goed begrepen waardoor ze niet de juiste keuze kan maken in de verschillende 'machtigingsopties'*

## TWEDE GESPREK

9. Ik kreeg nu een dame aan de lijn. Weer een vlotte dame die snel sprak. Ik zei dat ik een Wajong wilde aanvragen voor mijn zoon, dat ik al eerder had gebeld maar niet meer wist wat ik moest doen. Ik zei als ik Wajong wil aanvragen heb ik keuze uit: Ik heb een Wajong of ik wil ondersteuning naar werk. Ik zei, Wajong staat er niet bij.

*KCC-medewerker spreekt te snel en te lange zinnen. Omdat het over een moeilijk onderwerp gaat waar mevrouw niet in thuis is, heeft ze grote moeite het verhaal te volgen. Ook kan het taalgebruik beter ontwikkeld zijn dan het taalbegrip.*

De dame was lief en begripvol maar bleef snel praten. Ze ging online met mij meekijken en zei dat ik de optie ondersteuning naar werk moest aanklikken. Ik zei dat ik Wajong wilde, geen werk. Ze gaf aan dat het inderdaad verwarrend was maar dat je via deze knop bij de aanvraag terecht kan.

*De KCC medewerker heeft door dat ze te maken heeft met iemand die trager van begrip is. Ze is geduldig, behulpzaam en begripvol. Ook fijn dat ze online meekijkt. Het gevoel van 'samendoen' helpt mevrouw. Ook is het fijn dat de KCC-medewerker aangeeft dat het inderdaad verwarrend is. Dat geeft de moeder het gevoel dat het niet aan haar ligt/ dat ze dom is.*

Ze zei, ja, advies indicatie beschutwerk, indicatie banenafpraak en Wajong vallen allemaal onder dezelfde vlag. (Een heele moeilijk mond vol woorden en 'onder een vlag'??) Daarna zei ze dat ze wel begreep dat je soms door de bomen het bos niet meer ziet op de site. (volgens mij zat zij op een andere site, ik heb geen bomen gezien). Ze vroeg nog wel even: Gaat het lukken mevrouw? Joah, heb ik vertwijfeld gezegd.

*Ondanks dat mevrouw haar houding duidelijk heeft aangepast, is haar taalgebruik (te snel, te moeilijke woorden en te lange zinnen) erg moeilijk te volgen.*

*Mevrouw wil een Wajong aanvragen maar begrijpt niet wat ze met de andere moeilijke woorden moet. Mensen met een LVB kunnen moeilijk hoofd- en bijzaak scheiden en het hele verhaal moet dan als een grote brei verwerkt worden.*

*Mensen met een LVB begrijpen geen abstract taalgebruik. Spreekwoorden, gezegdes en beeldspraak zijn moeilijk te begrijpen*

### Voorstellen & introductie van het onderzoek

Fijn dat je wilt meewerken aan het onderzoek. Zoals je weet gaat het onderzoek over de dienstverlening aan cliënten met een lichte verstandelijke beperking door UWV Klantencontact. Het doel van het onderzoek is om te onderzoeken hoe de dienstverlening aan cliënten met een lichte verstandelijke beperking nu gaat. En om te onderzoeken wat jullie als klantadviseurs nodig hebben om nog betere dienstverlening te geven aan cliënten met een lichte verstandelijke beperking. In het interview gebruiken we de term 'een LVB' voor een lichte verstandelijke beperking.

Belangrijk is dat dit geen overhoring is van wat je al weet over een LVB. We willen graag dat het een ontmoeting is tussen drie mensen die in gesprek zijn over een LVB en UWV Klantencontact. Vashu en ik zullen echter niet zelf met ideeën komen. Het is een interview en het gaat om jouw mening en kennis. Het gaat erom hoe jij je werk doet en wat wij van je kunnen leren.

We hebben eerst een vraag over jezelf, dan een vraag over de dienstverlening in het algemeen, dan een vraag specifiek over een LVB. Vervolgens hebben we drie geluidsfragmenten die opgenomen zijn met een acteur van mogelijke gesprekken met UWV Klantencontact.

In de uitnodiging staat dat we het interview graag opnemen. Is dit OK voor jou? Benadrukken dat het anoniem is.

### **1. Waarom vind je het belangrijk om mee te werken aan dit onderzoek? Op welke manier ben je benaderd voor het onderzoek?**

#### **2. Wil je wat vertellen over jezelf en je werk? (max. 5 minuten)**

Welke trainingen heb je gedaan?

Hoelang doe je dit werk al?

Welke opleidingen heb je gevolgd buiten UWV? Wat is je andere werkervaring?

Waarover wat betreft je werk ben je erg tevreden?

#### **3. Nu een vraag over je werk in het algemeen. Dus los van of dat je vermoedt dat de cliënt een LVB heeft. (max. 10 min.)**

Hoe ga je ermee om als je denkt dat de cliënt jou niet goed begrijpt?

Hoe ga je ermee om als jij die cliënt niet goed begrijpt?

Waarom merk je dat een cliënt het misschien niet goed begrepen heeft?

Hoe controleer je of een cliënt het goed begrepen heeft? Hoe vraag je dat op een nette manier? (Het kan zijn dat de cliënt het camoufleert.)

Wat doe je anders wanneer een cliënt het niet goed begrijpt?

Doe je dat uit jezelf? Of heb je dat bij een training geleerd?

#### **4. Nu een vraag specifiek over een LVB (max. 10 min.)**

Wat zijn je eerste gedachten als je denkt aan je werk en cliënten met een LVB?

Waar moet je aan denken bij het begrip een LVB?

Waar ken je dat van?

Wanneer heb je het over een LVB? (Thuis, met collega's, opleiding)

Ken je mensen met een LVB?

Op welke manier ben je bezig met een LVB tijdens je werk? Opleiding, intervisie, coaching? Zo niet, wat is de reden hiervoor?

Waarom kun je merken dat iemand mogelijk een LVB heeft?

Wat doe je dan anders?

Komt het vaak voor dat je denkt deze cliënt heeft mogelijk een LVB?

Kan je een voorbeeld geven?

#### **5. We laten 1-3 geluidsfragmenten horen. Het zijn gesprekken ingesproken door acteurs. Vervolgens kunnen we erover in gesprek.**

Per fragment laten we de volgende vragen aan bod komen:

Vind je het een realistische situatie?

Wat valt je op aan dit gesprek?

Hoe vind je dat je collega het doet?

Wat doet hij goed?

Wat zou je anders doen?

Wat zijn signalen dat de collega zijn communicatie moet veranderen/aanpassen?

Is het herkenbaar?

---

Wat is lastig aan dit gesprek?

Hoe interpreteer je de aarzeling, 'denk ik'.

Hoe interpreteer je dat de cliënt alleen de laatste woorden herhaalt en dat ook nog op een aarzelende manier?

Op welke manier interpreteer je de versprekingen?

Op welke manier interpreteer je dat de cliënt het over heel andere dingen heeft zoals films en gamen?

Hoe interpreteer je dat mevrouw steeds herhaalt: 'Ik heb mijn geld niet gekregen.'?

Hoe interpreteer je de emoties van de cliënt?

Wat zou je anders doen bij dit gesprek?

Op welke manier zou jij uitleggen hoe het zit met het inkomensformulier en de betaaldatum?

Wat heeft je collega nodig om het anders te doen?

Denk je dat deze cliënt een LVB heeft? Hoezo wel of niet?

## **6. Behoeft van de klantadviseur**

Wat heb je nodig om het gesprek te doen als bij het derde voorbeeld?

Wat heeft de organisatie nodig om het beter te kunnen doen?

Wat zijn zaken wat betreft ondersteuning vanuit de organisatie die al heel goed gaan?

Waar moet UWV zeker mee doorgaan?

Wat heb je nodig als persoon? Vaardigheden? Kennis?

Beste collega,

Heel fijn dat je mee doet met ons onderzoek naar de dienstverlening aan cliënten met een lichte verstandelijke beperking (LVB). Meer dan 65.000 cliënten van UWV hebben een LVB. Mensen met een LVB worden vaak overvraagd op school, op het werk en in het dagelijks contact met mensen of instanties – zoals UWV. Er wordt dan meer gevraagd dan ze aan kunnen. Daarom onderzoeken we hoe we bij UWV Klantencontact deze cliënten optimale dienstverlening kunnen bieden.

Deze enquête gaat over wat jij als klantadviseur doet, wat je tegenkomt in je dagelijks werk en ook waar je tegenaan loopt. Zie deze enquête vooral niet als een toets: een belangrijk doel van het onderzoek is om jouw behoeften ten aanzien van verdere ondersteuning in kaart te brengen.

Jouw antwoorden verwerken we anoniem; we vinden het belangrijk dat je veilig en eerlijk je mening kan geven.

Niemand zal te weten komen wat je invulde, wij maken een rapportage over alle ingevulde enquêtes. Uiteraard ontvang je de rapportage via de mail (naar verwachting in november).

We schatten in dat het ongeveer 10 minuten kost om de vragen te beantwoorden. Mocht je niet op tijd klaar zijn, dan waarderen we het wanneer je de enquête op een later tijdstip afmaakt.

- 1) Hoeveel jaar werk je bij UWV Klantencontact?
  - 2) Wat is het hoogste type onderwijs dat je volgde (mbo, hbo of wo)? Dat hoeft niet afgerond te zijn.
  - 3) Welke skills heb je? (WW, Ziektewet, WIA, WAO, IOW, Wajong, meerdere antwoorden mogelijk)
  - 4) Ik heb ook werkervaring bij een ander callcenter dan UWV Klantencontact van UWV. (Ja of nee.)
  - 5) Ik maak onderdeel uit van de Proeftuin mandaat?<sup>46</sup> (Ja of nee.)
- A) **We beginnen de enquête met een aantal stellingen over je werk in het algemeen: (helemaal mee eens tot en met helemaal mee oneens)**
- 1) Het komt voor dat ik iets van een cliënt moet vragen wat hij niet aankan. Wat eigenlijk te moeilijk voor hem is.
  - 2) Ik vind het lastig om door te blijven vragen als ik de vraag van de cliënt niet helemaal begrijp.
  - 3) Ik vind het lastig om door te blijven vragen of de cliënt mijn antwoord of uitleg wel begrijpt.
  - 4) Ik vind het lastig om af te wijken van de flow door informatie weg te laten die niet helemaal noodzakelijk is voor de cliënt.
  - 5) Ik betrap mezelf wel eens op het gebruik van jargon of afkortingen.
  - 6) Een gesprek met een cliënt die het maar niet begrijpt is erg vermoeiend.
- B) **Verschillende medische diagnoses staan niet centraal in de dienstverlening bij UWV Klantencontact. Maar misschien heb je op een andere manier kennis over en ervaring met een lichte verstandelijke beperking opgedaan.**
- 1) Waar zie je jezelf op deze schaal?
    - i) Schuifpui van links: 'Ik heb veel ervaring met LVB, weet precies wat dat inhoudt' tot 'Ik hoor deze term/de afkorting eigenlijk nu voor het eerst in het kader van dit onderzoek'.
    - ii) Indien scoren hoger dan 3: ik heb of had een vriend of familielid met een lichte verstandelijke beperking. (Ja of nee)
- C) **De volgende stellingen gaan over het bellen met cliënten met een LVB (helemaal mee eens tot en met helemaal mee oneens).**
- 1) Ik herken het als een cliënt waarschijnlijk een lichte verstandelijke beperking heeft.
  - 2) Ik voel me voldoende toegerust om goede en passende dienstverlening te bieden aan cliënten met een LVB.
  - 3) Ik vind contact met cliënten met een LVB lastig.
  - 4) Cliënten met een LVB hebben een andere aanpak nodig dan cliënten zonder een LVB.
- D) **De volgende vragen gaan weer over contact met cliënten in het algemeen. Dus niet alleen cliënten met een LVB.**
- 1) Waaraan herken je tijdens een telefoongesprek dat het niet goed gaat en dat je iets moet veranderen in de manier waarop je met de cliënt communiceert? (Open vraag.)
  - 2) Tijdens de interviews noemden je collega's veel verschillende strategieën die ze gebruiken tijdens gesprekken met cliënten. We zijn benieuwd welke van deze strategieën je ook weleens of vaker inzet tijdens je werk. Welke gebruik je niet of zelfs liever niet? Het kan natuurlijk zijn dat jij een strategie gebruikt die hieronder niet bij staat. Deze kan je bij de laatste vraag graag nog aanvullen. (Altijd, vaak, regelmatig, soms, nooit.)
    - a) Tijdens het gesprek structureer ik informatie door samen te vatten en te herhalen.
    - b) Als een cliënt boos is, ga ik er niet op in, maar laat ik hem uitrazen.
    - c) Ik probeer te vermijden dat een cliënt iets moet. Als het kan geef ik een keuze tussen twee alternatieven.

<sup>46</sup> Proeftuin mandaat is de naam van een verandertraject binnen de organisatie. Voor een beschrijving zie hoofdstuk 1.3.

- d) Ik gebruik zoveel mogelijk de woorden van de cliënt: een cliënt heeft het over 'baas' in plaats van werkgever. Vervolgens gebruik ik dit woord ook.
- e) Ik vermijd het gebruiken van jargon: dus niet 'gemeentelijke basisadministratie', maar 'inschrijven bij de gemeente'.
- f) Als een cliënt een sterke emotie heeft, dan benoem ik deze: 'U bent boos.'
- g) Als een cliënt in een nare situatie zit, toon ik empathie: 'Ik vind het vervelend voor u.'
- h) Als de cliënt afdwaalt besteed ik er niet veel aandacht aan. Ik ga dan terug naar de essentie.
- i) Als de cliënt mij niet goed begrijpt, zoek ik zoveel mogelijk informatie op in het systeem. Dit in plaats van de informatie aan de cliënt te vragen.
- j) Als ik denk dat de cliënt moeite heeft mij te begrijpen, dan maak ik zo min mogelijk gebruik van gezegden en spreekwoorden.
- k) Als ik denk dat de cliënt moeite heeft mij te begrijpen of mijn antwoord niet accepteert, gebruik ik de wachtstand om de cliënt even de tijd te geven na te denken, hem te 'resetten'.
- l) Als ik denk dat de cliënt moeite heeft mij te begrijpen verlaag ik mijn spreektempo.
- m) Als ik denk dat de cliënt moeite heeft mij te begrijpen, gebruik ik 'jip-en-janneketaal.'
- n) Als ik denk dat de cliënt moeite heeft mij te begrijpen, dan begin ik niet met de standaardtekst uit K3CR. Ik begin dan met de essentie.
- o) Als ik denk dat de cliënt moeite heeft mij te begrijpen, dan bied ik informatie niet in één keer aan, maar in stukken.
- p) Als ik denk dat de cliënt moeite heeft mij te begrijpen, dan controleer ik tussendoor of hij mij begrijpt.
- q) Als ik denk dat de cliënt het niet begrepen heeft, dan vraag ik of de cliënt de stappen die ik heb uitgelegd wil herhalen.
- r) Als ik denk dat de cliënt het niet begrepen heeft, dan zeg ik: 'Ik heb het niet goed uitgelegd.'
- s) Als ik denk dat de cliënt het niet begrepen heeft, dan bied ik mijn excuses aan.
- t) Als ik denk dat de cliënt het niet goed begrepen heeft, dan vraag ik: 'Wilt u dat ik het nog op een andere manier uitleg?'
- u) Als ik denk dat de cliënt moeite heeft met het invullen van het inkomstenformulier WW op de website van UWV zeg ik: 'Probeer eerst het inkomstenformulier WW zelf in te vullen, als het niet lukt bel dan terug. We helpen u dan met het invullen.'
- v) Als ik denk dat de cliënt moeite heeft met het invullen van een wijzigings- of inkomstenformulier op de website van UWV, dan help ik door stap voor stap te laten opschrijven wat hij moet doen.
- w) Als ik denk dat de cliënt moeite heeft met het invullen van een wijzigings- of inkomstenformulier op de website van UWV, dan help ik de cliënt bij het invullen.
- x) Als ik denk dat de cliënt moeite heeft met het zelf doorgeven van een ziekmelding, dan doe ik de ziekmelding voor de cliënt.
- y) Als een cliënt een nieuw e-mailadres heeft, dan pas ik het in het systeem aan. Aantekening maken in K3CR: Als je hebt afgesproken te zullen helpen bij het inkomstenformulier van de WW, registreer ik dat in K3CR.
- z) Als ik denk dat de cliënt moeite heeft om iets te onthouden, dan geef ik trucs en tips: 'Schrijf het op in de agenda, leg een briefje naast de telefoon.'
- aa) Als ik niet helemaal begrijp wat de cliënt wil, dan stel ik een vraag om zo te gissen naar wat de cliënt wil weten.
- bb) Als ik niet helemaal begrijp wat de cliënt wil, dan doe ik soms een gok op welke vraag de cliënt een antwoord wil. Dat antwoord geef ik dan. Aan de reactie zie ik dan of ik de cliënt het goed begrepen heeft.
- cc) Als ik niet helemaal begrijp wat de cliënt wil, dan zeg ik: 'Ik begrijp niet wat u zegt.'
- dd) Als ik niet helemaal begrijp wat de cliënt wil, dan vat ik de cliënt zo kort mogelijk samen. Hij kan dan met ja of nee antwoorden.

**E. Tijdens de interviews noemden je collega's een aantal zaken waar ze behoefte aan hebben. We zijn benieuwd wat jou een goed idee lijkt. Het kan natuurlijk zijn dat jij een ander idee hebt over ondersteuning. Dit kan je bij de open vraag aan het einde van de enquête invullen (helemaal mee eens tot en met helemaal mee oneens).**

- a) Ik heb behoefte aan een training over hoe het beste te communiceren met cliënten met een LVB.
- b) Ik heb behoefte aan theoretische informatie over een LVB.
- c) Ik heb behoefte aan meer informatie en tips hoe de tekst uit de flow van K3CR aan te passen aan de diverse soorten cliënten.
- d) Ik heb behoefte aan meer informatie en tips hoe dingen in eenvoudige taal uit te leggen.
- e) Ik heb behoefte aan meer informatie en tips hoe gebruik te maken van de applicatie Klantbeeld burger.
- f) Ik heb behoefte aan contact met cliënten met een LVB, een ervaringsdeskundige. Bijvoorbeeld tijdens een uitje, een training, workshop of webinar.
- g) Ik heb behoefte aan meer mogelijkheden tot een korte time-out na een zwaar gesprek.
- h) Ik heb behoefte aan meer mogelijkheden tot uitwisselen met collega's (na een zwaar gesprek of überhaupt).

**F. Heb jij nog een tip om de dienstverlening aan cliënten met een LVB te verbeteren? Dat kan je eigen strategie(ën) zijn, ideeën voor ondersteuning, maar ook algemeen iets wat UWV anders moet doen of inrichten of wat dan ook. We horen graag jullie ideeën! (Open vraag.)**

Hieronder staan de verschillende strategieën zoals door de klantadviseurs genoemd tijdens de interviews. Dat een strategie genoemd wordt door een klantadviseur betekent niet automatisch dat dit een goede strategie is of dat het gewenst is dat klantadviseurs die strategieën toepassen. Op een aantal punten hebben we dus – op basis van de literatuur en de mening van experts – kanttekeningen geplaatst.

### Interventies

- *De wachtstand.* Even in de wacht zetten, dan reset je diegene zodat die dan een ander antwoord kan accepteren. Ondertussen kan ik er dan ook even over nadenken hoe ik dit simpeler of op een andere manier uitleg.
- *Niet te veel aandacht besteden aan bijzaken.* Als de cliënt afdwaalt, teruggaan naar de essentie.
- *Benoemen en herkennen van emotie.*
- *Empathie tonen.* 'Ik vind het vervelend voor u.'
- *Samenvatten en herhalen.*
- Niet ingaan op de woede van de cliënt, maar *laten uitrazen.*
- *Een keuze geven.* In plaats van te zeggen dat iemand iets moet een keuze tussen twee alternatieven geven. De geïnterviewde geeft aan dit te hebben geleerd bij het UWV Geldzorgenteam [een gespecialiseerd team dat contact onderhoudt met, oplossingen zoekt en bemiddeld voor cliënten met problematische schulden].
- Dan *zelf actief ontspannen*, achteroverleunen, als je merkt dat het moeilijk gaat met een cliënt. Dat heeft tijd nodig.
- *Communicatie afstemmen* op wie je aan de telefoon hebt. Als iemand uit Rotterdam belt, dan begin ik bijvoorbeeld over Feyenoord. Ook afstemmen op de behoefte die iemand op dat moment heeft, soms hebben mensen behoefte om gehoord te worden.

### Woordkeus/taalgebruik

- *De woorden van cliënten gebruiken.* Het gebeurt soms dat de cliënt iets in zijn eigen woorden samenvat. Vervolgens gebruik ik die woorden dan weer bij andere cliënten.
- *Geen jargon* gebruiken zoals gemeentelijke basisadministratie.
- *Taalniveau aanpassen.* 'Ik probeer goed te luisteren hoe mensen de vraag stellen en daar dan mijn communicatie op af te stemmen.'
- *Ik gebruik geen gezegden en spreekwoorden* bij iemand die wat eenvoudiger praat.
- *Tempo naar beneden.*
- *Niet als juf praten.* Ik probeer niet als een juf over te komen, niet betuttelend en ook niet te streng.
- *Niet kinderachtig gaan praten.*
- *Jip-en-janneketaal.* Mensen met een LVB zijn vaak allergisch voor deze uitdrukking. Als we echter mee wordt bedoeld iets in eenvoudige woorden uitleggen is het prima. Let echter op dat het niet kinderachtig wordt.

### Uitleggen

- Niet beginnen met de standaardtekst uit K3CR. *Beginnen met wat belangrijk is*, de essentie.
- Informatie niet in één keer aanbieden, maar *in stukken*. In stukjes hakken *en tussendoor kijken of de cliënt het begrepen heeft*.
- *Opletten of cliënt doorvraagt.* Dit is een teken dat hij of zij het begrepen heeft.
- Als iemand uitspraken niet begrijpt, dan geef ik een voorbeeld uit de praktijk.
- Vragen of *de cliënt de stappen wil herhalen*.
- De klantadviseurs hebben verschillende manieren om expliciet uit te vragen of de cliënt de uitleg heeft begrepen:
  - 'Wilt u dat ik het nog op een andere manier uitleg?'
  - 'Leg ik het zo duidelijk uit?'
  - Letterlijk vragen of iemand het begrijpt. Let op, dit is volgens de LVB-experts juist *geen* nuttige strategie in de communicatie met mensen met een LVB.
- Ik zeg dan: *'Ik heb het niet goed uitgelegd.'* Ik houd het bij mezelf.
- *Excuses aanbieden.* Als de cliënt mij niet begrijpt, bied ik mijn excuses aan en leg ik het gewoon opnieuw uit.
- Via een metafoor. Let op, dit is volgens de LVB-experts juist *geen* nuttige strategie in de communicatie met mensen met een LVB.

### Helpen

- De cliënt *helpen bij het invullen van een formulier* op de UWV-website.
- *Aantekeningen maken in het klantdossier.* Bijvoorbeeld om een notitie te maken dat de cliënt kan terugbellen voor hulp. Collega's zien dan dat dat afgesproken is.
- *Instructies laten opschrijven:* Stap voor stap de instructies opnoemen en op laten schrijven, zodat de cliënt na het gesprek alle stappen paraat heeft.
- *Advies geven om iemand anders te vragen om ondersteuning:* 'Heeft u iemand die u kan helpen?'
- *Handelingen overnemen:*
  - Ziekmelding voor cliënt doen, als cliënt dat niet zelf kan. Ik stuur dan een mailtje naar Uitkeren. Creatief zijn.
  - Ik probeer creatief te zijn en te kijken wat we wel kunnen. Bijvoorbeeld e-mail naar Uitkeren.
  - Elementen van een wijzigingsformulier zoals naw-gegevens voor cliënten doorgeven.

- 
- Als een cliënt iets moet onthouden, dan geef *ik trucs en tips*. Bijvoorbeeld schrijf het op in een agenda, leg een briefje naast de telefoon.
  - *Nazorg*: Aantekeningen maken om op een later moment te kijken of de cliënt iets daadwerkelijk goed heeft doorgegeven. De LVB-experts zijn het wel eens met het belang van de nazorg: laat het de cliënt niet alleen doen! Let op: Het is belangrijk om dit op de juiste manier vorm te geven binnen de organisatie. Zo is het niet toegestaan dat men op een papieren blocnote een bsn-nummer opschrijft om dat later, zonder dat de cliënt dat weet en zonder dat het bij de eigen opdracht hoort, nog eens op te zoeken in het systeem. Klantadviseurs geven aan dat dit weleens gebeurt, vermoedelijk omdat ze dat als enige oplossing ervaren. Het is wel mogelijk om een aantekening in het dossier en een terugbelnotitie te maken.

### **Wat bedoelt de cliënt?**

- Doorvragen.
- Een vraag stellen om zo te achterhalen wat de cliënt wil weten.
- Ik doe soms een gok op welke vraag cliënt een antwoord wil. Dat antwoord geef ik dan.
- Expliciet benoemen: 'Ik begrijp niet wat u zegt.'
- In plaats van vragen aan de cliënt, informatie in het systeem zelf opzoeken.
- De cliënt zo kort mogelijk proberen samen te vatten. Hij of zij kan dan met ja of nee antwoorden.

Klantadviseur Robert Evers was al samen met MEE Noord voorafgaand aan ons initiatief bezig met het verkennen van de mogelijkheden voor een specifieke training bij UWV Klantencontact gericht op de dienstverlening aan cliënten met een LVB, niet-aangeboren hersenletsel en een autismespectrumstoornis. Uit dat initiatief kwam voort dat in oktober 2023, na de afronding van de interviews en enquête, MEE Noord een pilottraining gaf voor een groep klantadviseurs. Hieronder een verslag van de evaluatiebijeenkomst van deze training.

Het is een training van een dag. In de ochtend geven de trainers achtergrondinformatie over de beperkingen, kunnen de deelnemers in gesprek met een ervaringsdeskundige en demonstreert een trainingsacteur mogelijke gesprekken. In de middag is er gelegenheid voor de deelnemers om te oefenen met wat ze in de ochtend leerden.

Kenniscentrum SBK organiseerde op 14 november 2023 een evaluatie van de pilottraining. Bij de evaluatie waren naast de deelnemers van de training ook de trainers van MEE Noord aanwezig. We evalueerden niet in de traditionele zin (hoe is het verlopen; wat ging goed en wat kan beter?), maar gaven de evaluatie een lerend element mee. We hadden hiermee dus ook aandacht voor de effecten van de training op het gedrag van de professional en naar de ontwikkeling die de professional nog verder wil doormaken.

Kenniscentrum SBK ontwikkelde een programma van afwisselend oefeningen in tweetallen, subgroepen en plenair. Deelnemers maakten gebruik van een hand-out om oefeningen voor te bereiden en uit te voeren. Aan het einde van de training vroegen we toestemming om de hand-outs te gebruiken voor ons verslag.

In de evaluatiemiddag van de pilottraining en dit verslag staan de volgende vragen centraal:

1. Wat is de toegevoegde waarde van de training voor de dienstverlening?
2. En wat nodig is voor een succesvolle implementatie van de training?

Dit beantwoorden we aan de hand van de volgende deelvragen:<sup>47</sup>

1. In welke mate voldeed de training aan de verwachtingen van de deelnemers?
2. Wat vonden de deelnemers goed aan de training en waar zien zij verbeteringsmogelijkheden?
3. Wat pasten de deelnemers de afgelopen weken in de praktijk toe van wat ze tijdens de training leerden?
4. Wat geven de deelnemers aan dat ze nodig hebben om het tijdens de training geleerde vast te houden en om te blijven doorleren wat betreft het thema?

### **In welke mate voldeed de training aan de verwachtingen van de deelnemers?**

De deelnemers gaven aan dat de training grotendeels aan hun verwachtingen voldeed. De belangrijkste wens van de deelnemers was om beter te leren herkennen wanneer iemand misschien een beperking heeft en hoe dan de communicatie aan te passen. Daarnaast hadden deelnemers individuele doelen, zoals meer geduld hebben tijdens de gesprekken, meer begrip voor de doelgroep, inspiratie en nieuwe input in gedachtegang.

De verwachtingen van de deelnemers sloten aan op de verwachtingen van de trainers van MEE Noord. De verwachtingen van de trainers waren om de deelnemers te laten ontdekken, leren, voeden en inzicht te geven. En een spiegel voor te houden, waardoor in gesprekken ook meer op de eigen rol wordt gelet in relatie tot de cliënt. Voorbeelden hiervan zijn het er zich bewust van worden of de cliënt goed meekomt in het gesprek en of het tempo van de medewerker wellicht verschilt van dat van de cliënt.

### **Wat vonden de deelnemers goed aan de training en waar zien zij verbeteringsmogelijkheden?**

Het ochtendprogramma bestond uit achtergrondinformatie over een LVB, NAH en ASS, het uitspelen van mogelijke praktijksituaties door een trainingsacteur en het in gesprek gaan met een ervaringsdeskundige. De aanwezigheid van de ervaringsdeskundige zien de deelnemers als het hoogtepunt van de training. Een aantal voorbeelden van wat ze leerden van de ervaringsdeskundige:

---

'Iemand kan al de hele dag bezig zijn met dat ene telefoontje met UWV.'

'De cliënt heeft echt lange stiltes nodig om zijn gedachten te kunnen ordenen, beter leren herkennen van signalen dat je de communicatie moet aanpassen.'

---

<sup>47</sup> Elk van de deelvragen sloot aan op een programmaonderdeel van de evaluatiebijeenkomst.

---

'Het verbaast mij welke drempels er zijn om ons te bellen. Ik was beter in staat om te begrijpen hoe men denkt en redeneert.'

---

Door contact met de ervaringsdeskundige en de achtergrondinformatie over de beperkingen ontwikkelden de deelnemers meer begrip voor cliënten met een LVB, NAH of ASS. Wel geven ze aan dat ze het nuttig vinden om met meerdere ervaringsdeskundigen kennis te maken. Dus met een van elk van de drie beperkingen.

Door de oefeningen met de trainingsacteur leerden de deelnemers ook beter signalen herkennen dat je de communicatie moet aanpassen. Ze leerden tijdens het gesprek te onderzoeken en uit te vragen hoe je de cliënt het beste kan helpen. Ten slotte leerden de deelnemers langere stiltes te laten vallen, zodat een cliënt meer tijd heeft om de informatie te verwerken en meer de ruimte heeft om zijn verhaal te doen. Een deelnemer merkt op:

---

'De trainingsacteur heeft een aantal voorbeelden laten zien in de ochtend. Dat was ergens leerzaam en toereikend, maar ook ontoereikend. Dit omdat het onmogelijk is om alle situaties en aandoeningen te laten zien omdat elke situatie uniek is. Je realiseert je dat de voorbeelden maar een erg beperkt deel zijn van wat er in de werkelijkheid speelt.'

---

De deelnemers geven aan ook op een andere manier geleerd te hebben sterke emoties zoals boosheid te interpreteren. Ze leerden dat boosheid ook uit onmacht kan voortkomen. Ze oefenden om onderzoekend met sterke emoties om te gaan en niet meteen het gesprek af te kappen of streng op te treden.

De middagsessie werd als heel prettig ervaren, omdat ze praktische handvatten kregen voor gesprekken (tempo aanpassen, woordkeuze aanpassen). Dit sloot goed aan op het eerdere gedeelte. De ervaringsdeskundige kon aangeven wat hij prettig vond en kon handvatten geven die in de middagsessie terugkwamen. Dit was fijn voor de deelnemers:

---

'Bepaalde vooroordelen/stigma's vallen weg, minder werken vanuit een beeld wat je hebt, maar onderzoekend kijken naar de gesprekken.'

'Het mooiste effect is dat je je onderzoekend opstelt en je je afvraagt tijdens het gesprek hoe je je het beste kan opstellen. Veel vragen stellen om een duidelijk beeld van de situatie te krijgen, goed luisteren, en dan krijg je een mooi stukje menselijke maat.'

'Herkennen, letten op signalen, ik herken het eerder dat er iets aan de orde is met de cliënt.'

'Het doseren van informatie leidt tot minder vervolgvraag. Het is soms beter om niet alle informatie te geven.'

---

De deelnemers geven aan dat de training past bij de omslag die de klantadviseurs meemaken bij UWV Klantencontact, namelijk op een andere manier omgaan met de bellers. Ook sluit het goed aan bij de Proeftuin mandaat<sup>48</sup> en de menselijke maat.<sup>49</sup> De deelnemers begrijpen de proeftuin beter door deze training. Een deelnemer noemt het zo:

---

'Dat deze training de ontbrekende schakel is die de ideeën van de Proeftuin mandaat vertaalt in concrete vaardigheden.'

---

De vaardigheden die deelnemers tijdens de training opdoen, zijn ook nuttig in contact met andere cliënten dan de drie beperkingen waar deze training over gaat. Bijvoorbeeld mensen die door veel stress tijdelijk minder doenvermogen hebben. De training helpt ook bij herkennen van signalen. Een voorbeeld van het missen van een signaal kan zijn het niet voldoen aan de eis van vier sollicitatieactiviteiten per maand bij de WW.<sup>50</sup> Het kan zijn dat het missen van een sollicitatieactiviteit komt door niet kunnen en niet door niet willen.

### **Wat pasten deelnemers de afgelopen weken in de praktijk toe van wat ze tijdens de training leerden?**

Tijdens de evaluatie vroegen we de deelnemers naar voorbeelden uit de praktijk. Wat deden de deelnemers anders na de training? We vroegen naar voorbeelden waar de deelnemers concreet en waarneembaar anders zijn gaan doen door/na de training. Het ultieme doel van een training is namelijk niet alleen dat je anders kan gaan denken of voelen over iets, maar ook dat je dit weet om te zetten naar nieuw gedrag.

Van de acht deelnemers noemden zeven een voorbeeld. Drie daarvan gaan er over om de cliënt meer ruimte te geven

---

<sup>48</sup> Proeftuin mandaat is de naam van een verandertraject binnen de organisatie. Voor een beschrijving zie hoofdstuk 1.3.

<sup>49</sup> Oog hebben voor de menselijke maat in de dienstverlening betekent zoveel mogelijk aansluiten bij de persoonlijke situatie en wensen van de cliënten en van werkgevers. Zodat zij zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Zie [www.uwv.nl/nl/over-uwv/themas/menselijke-maat](http://www.uwv.nl/nl/over-uwv/themas/menselijke-maat).

<sup>50</sup> WW-uitkeringsgerechtigden zijn verplicht om per vier weken minimaal vier sollicitatieactiviteiten te doen en daarover te rapporteren via de persoonlijke online omgeving Werkmap. Zie [www.uwv.nl/particulieren/werkloos/uw-rechten-en-plichten/detail/plichten-met-ww-uitkering/solliciteer-actief-naar-passend-werk](http://www.uwv.nl/particulieren/werkloos/uw-rechten-en-plichten/detail/plichten-met-ww-uitkering/solliciteer-actief-naar-passend-werk).

---

---

om zijn verhaal te doen. Twee gaan over meer herhalen en vragen of de cliënt het begrepen heeft. Eén gaat over met de cliënt de stappen van een aanvraag doornemen. En één gaat over doseren van informatie en het gebruik van begrijpelijke taal. Hieronder een aantal citaten:

---

'Merkt dat gesprekken makkelijker gaan, is vaak druk dus kan daar moeite mee hebben. Maar ik ben hier door de training wel bewust mee bezig om dit te herkennen. Gebruikt nu ook de 'olifanten tellen'-techniek<sup>51</sup> in gesprekken en merkt dat dit echt werkt en een fijne techniek is.'

'Concreet anders, mensen op hun gemak stellen en ze de tijd geven, resultaat is een zucht van verlichting door de telefoon. Voorbeeld hiervan is gesprek waar een mevrouw klaarblijkelijk geëmotioneerd was. Die mevrouw op haar gemak gesteld, haar dapper noemen en alle ruimte geven. Eerst cliënt ruimte gegeven om verhaal te doen. Toen alle informatie in eenvoudig taalgebruik proberen uit te leggen.'

'Er was iemand die al een paar keer gebeld had en uit onmacht agressief werd. Medewerker had dit goed opgepakt en geluisterd, bsn genoteerd en een stuk geschreven in het systeem en toen die persoon doorverwezen naar cliëntondersteuner zodat er meer hulp komt. Door deze training geleerd om meer te kijken naar waarom er iemand zo boos wordt (wanhoop of onkunde) en ervoor te kiezen om iemand wel te helpen in plaats van naar de stoplijn door te sturen. Het geleerde in praktijk gebracht en het heeft gewerkt.'

'Man met afwijzing Ziektewet. Ik heb vaker gevraagd of hij het heeft begrepen. Vaak herhaald wat belangrijk is. Gevraagd wat hij concreet ging doen, waar hij hulp bij nodig zou hebben.'

---

### **Wat geven de deelnemers aan dat ze nodig hebben om het tijdens de training geleerde vast te houden en om te blijven doorleren over het thema?**

Intervisie en peerfeedback noemen alle deelnemers als belangrijkste om het geleerde te blijven toepassen. Wat betreft peerfeedback geven de deelnemers aan dat dit nu na de opleiding maar weinig gebeurt. Wat betreft de intervisiebijeenkomsten zouden er grote verschillen zijn. In sommige teams is elke maand intervisie, in andere minder vaak.

Voor het succesvol zijn van intervisiebijeenkomsten geven de deelnemers aan dat het belangrijk is dat het door een onafhankelijk iemand gebeurt. Daarnaast gaven de deelnemers aan dat het leiden van een intervisie niet makkelijk is. Het moet gebeuren aan de hand van een methode en degene die de intervisie begeleidt, moet deze methode goed beheersen. Ideaal zou zijn als een extern iemand, bijvoorbeeld van MEE Noord, de intervisie begeleidt.

Het vaker organiseren van trainingen over gespreksvaardigheden ook over andere doelgroepen dan bij deze training noemen twee deelnemers als belangrijk om het geleerde van deze training te blijven toepassen. Naar hun mening is er nu te weinig aandacht voor gespreksvaardigheden. Ook als er trainingen zijn van gespreksvaardigheden over andere doelgroepen dan deze training, dan houdt dat het thema gespreksvaardigheden in de aandacht.

Als managers en coaches ook de training volgen, dan kunnen zij de klantadviseurs beter ondersteunen bij het toepassen van nieuwe vaardigheden. De vaardigheden opgedaan bij de training kunnen dan makkelijker onderdeel van gesprek zijn bij bijvoorbeeld een bilateraal.

Ten slotte een handleiding waarin het geleerde na te lezen is, is iets wat alle deelnemers graag willen.

### **Conclusie**

De deelnemers (klantadviseurs) zijn allemaal erg enthousiast over de training. Door de vaardigheden en inzichten opgedaan bij de training denken ze cliënten met een LVB, NAH of ASS beter te kunnen helpen. Ze hebben ook de afgelopen weken in de praktijk laten zien dat ze de nieuwe vaardigheden kunnen toepassen.

De training sloot aan op de verwachtingen van de deelnemers. Ze leerden beter herkennen wanneer ze de communicatie moeten aanpassen en hoe ze dat kunnen doen. Het hoogtepunt van de training was de ervaringsdeskundige. Door het contact met de ervaringsdeskundige konden de deelnemers zich beter verplaatsen in hoe het voor iemand met een beperking is om met UWV te bellen.

Alle deelnemers gaven aan het geleerde de afgelopen weken in de praktijk toegepast te hebben. Ze hebben sneller herkend wanneer ze de communicatie moet aanpassen, langere stiltes laten vallen, meer ruimte gegeven aan de cliënt en de boodschap vaker herhaald.

Belangrijk is dat de deelnemers aangeven dat de training helpt om de ideeën achter de menselijke maat en Proeftuin mandaat ook daadwerkelijk om te zetten in de praktijk. De training heeft dus waarschijnlijk ook voordelen voor de omgang met andere cliënten dan cliënten met een LVB, NAH of ASS.

---

<sup>51</sup> De 'olifanten tellen'-techniek houdt in dat je bij elke vraag die je stelt eerst telt: één olifant, twee olifanten, drie olifanten, vier olifanten, vijf olifanten, voordat je een nieuwe vraag stelt.

---

---

De deelnemers noemen de volgende voorwaarden voor het blijven toepassen van de geleerde vaardigheden: blijvende aandacht voor gesprekstechnieken en aandacht voor het onderwerp tijdens intervisie/peerfeedback en teamsessies. Verder noemen de deelnemers het belang van het ergens nog kunnen nalezen van het geleerde, bijvoorbeeld in een handleiding.

---

# Colofon

## **Uitgave**

UWV *Strategie Beleid en Kenniscentrum*

## **Postadres**

Postbus 58285  
1040 HG Amsterdam

## **Inlichtingen**

[Marc.Koppels@uwv.nl](mailto:Marc.Koppels@uwv.nl)

## **Auteurs**

Lisa Dumhs  
Vashu Dwarka  
Marc Koppels

Met hartelijk dank voor de inhoudelijke en praktische ondersteuning aan:

Renate van den Broek (zelfstandig trainingsacteur)  
Annica Brummel (Hogeschool van Arnhem en Nijmegen)  
Anniek Drenth (UWV)  
Robert Evers (UWV)  
Mirjam Harmsen (MEE Noord)  
Janke Wiersma (MEE Noord)  
Johan Vlasma (MEE Noord)  
Martijn Wijnhoven (UWV)  
Anneke Zijlstra (UWV)

Volg ons



## Disclaimer

Alles uit deze uitgave mag worden overgenomen, echter uitsluitend met bronvermelding.

UWV © 2024

