



# HOE HELP IK ALS KLANTMANAGER?

MENSEN MET EEN PSYCHISCHE KWETSBAARHEID NAAR WERK

## Feiten, Tips & Handvatten

We hebben allemaal bewust en onbewust vooroordelen, dat is heel menselijk. Ook als het gaat om werk voor mensen met een psychische kwetsbaarheid zijn er aannames.

Bijna driekwart van de Nederlanders krijgt ooit te maken met een psychische kwetsbaarheid. 90% ervaart hierbij stigma. Dat is een hoog percentage. Bij twee derde zorgt dat ervoor dat ze geen activiteiten meer ondernemen, terwijl mensen vaak wel willen werken. Uit vele onderzoeken blijkt ook dat deelname aan de maatschappij en passend (betaald) werk voor velen herstelbevorderend kan zijn.

Wat heb jij als klantmanager nodig om tot een goed gesprek te komen met klanten met een psychische kwetsbaarheid? Hoe help je mensen beter op hun weg naar passend werk? En hoe zorgen we ervoor dat 'onze vooroordelen' de klant niet in de weg gaan staan?

In deze zelfbouw driehoek vind je feiten, tips en handvatten die jou als klantmanager kunnen helpen in het gesprek met een klant met een psychische kwetsbaarheid.

Door 'm te vouwen en op je bureau te plaatsen houd je de tips in het zicht en maak je de weg vrij voor een gelijkwaardig, motiverend gesprek met je klant!

**WAAROM MOEILIK DOEN ALS HET SAMEN KAN?**

*Loesje*

**SAMEN  
STERK  
ZONDER  
STIGMA**

Programmaraad

samenvoordeklant.nl



[www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl)



[info@samenvoordeklant.nl](mailto:info@samenvoordeklant.nl)



[@SamenvdKlant](https://twitter.com/SamenvdKlant)



De Programmaraad

## HOE HELP IK ALS KLANTMANAGER?

VOOROORDELEN  
DE WERKELIJKHEID  
IS MEESTAL LEUKER

PASSEND WERK  
IN HOEVEEL MATEN  
IS DAT  
VERKRIJGBAAR

*Loeje*



## HOE HELP IK ALS KLANTMANAGER?

MENSEN MET EEN PSYCHISCHE KWETSBAARHEID NAAR WERK

We hebben allemaal vooroordelen, maar zorg dat jouw vooroordelen je klant niet in de weg staan.

42,7%

van de Nederlandse  
bevolking krijgt een  
psychische  
kwetsbaarheid

90%

van de mensen met een  
psychische kwetsbaarheid  
ervaart stigma.  $\frac{2}{3}$  stopt  
daardoor met activiteiten

29%

van mensen met een  
psychische kwetsbaarheid  
zonder baan wil wel graag  
werken. \*

24%

van de leden voelt zich  
oneerlijk behandeld bij het  
zoeken naar werk en 1 op 5  
ziet af van het zoeken naar  
werk door verwachte  
discriminatie. \*

\* Panel Psychisch Gezien, Trimbos Instituut.

## WAT KAN IK DOEN?

ALS ER BEREN  
OP DE WEG ZIJN  
ZIJN ER VAST  
OOK FLAMINGO'S

VERANDER MUREN  
IN DEUREN

*Loeje*

- Durf kritisch naar jezelf te kijken
  - Waarom vind ik dit gesprek met deze klant moeilijk?
  - Wie kan mij hierbij helpen?
  - Blijf je aannames checken
- Sta naast de klant
- Stel open vragen, vraag door en luister
- Motiveer
- Heb het niet over de diagnose, maar over eigenschappen, vaardigheden en competenties
- Focus op wat de klant nodig heeft om goed te kunnen functioneren
- Deel de successen
- Stel gerust en draag vertrouwen uit
- Bespreek de voor en nadelen over openheid tijdens een sollicitatiegesprek
- Toon lef en treed buiten gebaande paden

## WAT HEEFT DE KLANT NODIG?

IK WIL BEST ZEGGEN  
WIE IK BEN  
MAAR PIN ME ER  
NIET OP VAST

*Loeje*

- Een gelijkwaardig gesprek waarin hij of zij gehoord wordt en antwoorden krijgt
- Eigen verantwoordelijkheid
- Inleving, vertrouwen en ondersteuning
- Praten vanuit mogelijkheden en niet onmogelijkheden
- Tips over wel of niet open zijn over je kwetsbaarheid
- De focus op wat nodig is om goed te kunnen functioneren
- Een weg die voor hem of haar werkt: er is nooit one size fits all!
- Het gevoel er niet alleen voor te staan

WAAROM MOEILIK DOEN ALS HET SAMEN KAN?

*Loeje*

Programmaraad

samenvoordeklant.nl

