



Klantgericht werken: waarom en hoe?

vrijdag 5 december, 09.15 tot 16.15 uur

Achtergrond

Je bent verzekeringsarts of bedrijfsarts en je ziet je zelf als expert in het onderzoeken en beoordelen van de arbeidsongeschiktheid en re-integratiemogelijkheden van cliënten met complexe medische, psychologische en/of sociale problematiek. Wat speelt er precies? Wat is daarbij oorzaak en gevolg? Wat is de impact op de inzetbaarheid? Hoe past dit in het wettelijk kader van de WIA of andere relevante wet- en regelgeving? Je beleeft plezier aan het oplossen van lastige verzekerings-geneeskundige vraagstukken en het helder en beargumenteerd formuleren van je beoordeling.

Natuurlijk heeft de cliënt of opdrachtgever recht op uitleg. Maar je zou het liefst zien dat de organisatie waarbij je werkt 'gedoe met klanten' zoveel mogelijk afvangt. Je herkent wel dat dit in praktijk niet goed lukt zonder jouw bijdrage. Zonder een goed intern samenspel lukt het immers niet om de kwaliteit te leveren waarop klanten rekenen. Anderen in het team missen jouw expertise waardoor ze niet alle vragen van klanten kunnen beantwoorden. Als jouw rapportage niet op tijd af is, leidt dat tot klachten.

Vandaar deze training over klantgericht werken, deels gericht op interne samenwerking, deels op gesprekken met klanten. Door een combinatie van groepsdiscussie, oefeningen en opdrachten ontdek je hoe je als medisch professional kunt bijdragen aan een optimale dienstverlening.

Docent

Vincent van Reusel, trainer en managementconsultant, NEXTprofessional.nl.

Resultaat

- Je hebt met collega's stil gestaan bij wat het betekent om meer klantgericht te werken: wie is die klant? Wat zijn de verwachtingen en wensen van de klant?
- Je weet wat je kunt bijdragen aan een betere samenwerking binnen je organisatie en je herkent dat dit ook meerwaarde voor je eigen werk.
- Je hebt in oefeningen onderzocht hoe je gesprekken met klanten die ontevreden of geïrriteerd zijn over de dienstverlening of je medisch oordeel effectiever kunt voeren.

Inhoud en opzet

In de ochtend wordt stil gestaan bij het belang van een goede samenwerking met de traject-assistenten en andere collega's binnen jouw organisatie. Wat draagt bij aan een beter samenspel, wat kan jouw bijdrage daaraan zijn? Ook gaat het over het afwikkelen van vragen of klachten van cliënten en opdrachtgevers. Wat is daarbij de interne taakverdeling en wat wordt hierbij verwacht van jou als arts? Je zoekt ook hier samen met je collega's en de trainer naar mogelijkheden tot verbetering.

In de middag is er ruimte om lastige gespreksituaties te oefenen met hulp van een acteur. Het kan hierbij gaan om telefoontjes met een boze of ontevreden klant, maar ook om een intern gesprek met een trajectassistente over een situatie waarin het schuurt. Deze oefeningen verlopen op een ontspannen en veilige manier, waarin je ander gedrag kunt oefenen zonder dat je brokken maakt.

Informatie voor AbSg

Dit betreft een *in company training* voor een partner van de SGBO. Een deel van het artsenteam werkt bij voorkeur betrekkelijk solistisch binnen de eigen spreekkamer. Er is soms weinig oog voor de verwachtingen en het perspectief van de klant. De samenwerking met de ondersteuners binnen de eigen organisatie verloopt niet steeds soepel. Deze training is bedoeld om de artsen meer inzicht te geven in wat er speelt en hoe het ook anders kan. Tevens is er veel ruimte om te oefenen in gespreksvaardigheden die van belang zijn bij klantgericht werken.

Hoewel dit een programma 'op maat' is, worden onderwijselementen benut uit de module Medisch leiderschap uit de opleiding tot verzekeringsarts bij de SGBO. Deze module wordt ook verzorgd door Vincent van Reusel. Dit onderwijs wordt steeds positief geëvalueerd.

Deze dag sluit aan op de training 'Wat is jouw favoriete werkstijl?' die eerder is verzorgd voor dezelfde groep artsen (ID 325480).

Programma

Het onderwijsprogramma ziet er globaal als volgt uit:

09.00 Ontvangst, koffie

09.15 Eerste onderwijsblok – intern samenwerken

- De docent komt even terug op de eerdere training 'Wat is jouw favoriete werkstijl?' waarin ieders MBTI (Myers Briggs Type Indicator) profiel aan de orde kwam. Deze dag biedt een vervolg waarin we onze werkstijl bespreken vanuit het perspectief van samenwerking en klantgericht werken.
- De docent heeft in verkennende gesprekken situaties opgehaald waarin de samenwerking voor verbetering vatbaar is. Vanuit het concept 'werken in de keten' wordt verkend wie binnen de organisatie een rol hebben in het leveren van goede en tijdige dienstverlening. Anderen zoals de trajectassistenten zijn hierbij afhankelijk van de artsen, maar de artsen ook van een goede ondersteuning.
- In subgroepen worden vaker voorkomende knelpunten in de samenwerking geanalyseerd. Iedere subgroep presenteert de analyse vervolgens plenair, met een voorstel voor een oplossing, waarbij ook wordt gelet op de stappen die de artsen zelf kunnen en moeten zetten.
- Situaties die zich lenen voor een oefening met de acteur in het middagprogramma worden vastgehouden.

10.45 Pauze

11.00 Tweede onderwijsblok – klantgericht werken

- Zeker de verzekeringsartsen in het team werken het liefst in hun spreekkamer en zijn (te) weinig georiënteerd op de vragen en verwachtingen van de klanten waarvoor zij werken. In hun eerdere loopbaan bij het UWV werden zij niet geconfronteerd met de opdrachtgever. Klantcontacten buiten de spreekkamer worden daarom soms maar het liefst vermeden.
- In oefeningen en opdrachten wordt getracht het blikveld van de deelnemers te verbreden: Wie zijn onze klanten? Hoe ga je met klanten om? Hoe kan adequaat 'verwachtingenmanagement' bijdragen aan het voorkomen van klachten?

- Er wordt hierbij teruggeblikt op eigen 'ontdekkingen' tijdens de eerdere training over ieders favoriete werkstijl.
- De ambitie is de deelnemers te laten ontdekken dat (meer) aandacht voor het perspectief van de klant past bij professioneel handelen en het werk ook leuker en doelmatiger kan maken. Als je 'op een lijn' kunt komen met de klant, verlopen contacten prettiger en ontstaat er minder gedoe.
- Situaties die zich lenen voor een oefening met de acteur in het middagprogramma worden vastgehouden.

12.30 *Lunch*

13.30 **Derde onderwijsblok – oefenen**

- De middag begint met een korte kennismaking met de trainingsacteur. Er is uitleg over hoe de oefeningen verlopen, wat de rol is van de collega's die observeren en wat de spelregels zijn voor vertrouwelijkheid en constructieve feedback.
- Er is nu ruimte om situaties te analyseren en met gesprekstijlen te oefenen samen met de acteur. De docent leidt de oefening, bewaakt de sociale veiligheid en zorgt dat de spelers feedback krijgen van de collega's die observeren.

15.00 *Pauze*

15.15 **Vierde onderwijsblok – oefenen en afronden**

- Na de pauze kunnen er nog twee situaties worden gespeeld en verkend op de manier waarop dat in het derde onderwijsblok gebeurde.
- Na iedere oefening is er een kort moment om 'lessons learned' te formuleren: wat leren we uit wat we zo juist zagen?

16.00 **Evaluatie en afronding**

- Tijdens dit laatste kwartier wordt de balans opgemaakt. Wat neemt ieder mee uit deze dag?

16.15 *Einde van de training*

Accreditatie

Gelet op de effectieve onderwijstijd wordt accreditatie aangevraagd voor 5 uur.