

HANDREIKING WERKEN OP AFSTAND

1. Weeg af: werk je wel of niet online?

Past het bij je cliënt?

Online werken blijkt vooral geschikt voor cliënten met een laag risicoprofiel, motivatie tot veranderen, relatief weinig problemen en voldoende intellectuele, technische en communicatieve vaardigheden. Bij cliënten met een hoog risicoprofiel, een verstandelijke beperking en/of minder vaardigheden kan online contact soms ook nuttig zijn. Bijvoorbeeld als een woonbegeleider hierbij ondersteunt.

Niet alle cliënten vinden online contact prettig. Bespreek daarom met je cliënt diens voorkeuren.

Cliënten met een grote reisafstand of die graag na werktijd in gesprek gaan, zijn vaak bereid online te overleggen.

Past het bij de fase?

Online werken kan in alle fasen van een traject een belangrijke aanvulling zijn op fysiek contact, bijvoorbeeld als je alleen zakelijke onderwerpen bespreekt.

Je kunt online werken over het algemeen ook goed inzetten aan het einde van een traject, bij het monitoren van je cliënt.

In uitzonderlijke gevallen kan je zelfs het hele traject online uitvoeren.

Weeg af: past het bij mijn cliënt en past het bij de fase waar jullie in zitten? Bespreek je keuze met een collega of casuïstiekgroep.

CREATIEVE TOOLS

Je kunt verschillende (creatieve) tools gebruiken bij een gesprek. Bij de Reclaseringsacademie vind je de 'online werken themapagina' met een aantal werkvormen en documenten die je kunt gebruiken.

CLIËNTPORTAAL

Denk ook aan het Cliëntportaal. Je cliënt kan hierop inloggen met zijn of haar DigiD en zijn of haar scherm met jou delen.

2. Een goede voorbereiding is het halve werk!

Ken je het programma voor het veilig voeren van online gesprekken, zoals WebEx of MS Teams, nog niet? Kom er dan meer over te weten. Bekijk de mogelijkheden én beperkingen op YouTube. Oefen eerst met een collega, zodat je het programma (beter) leert kennen.

Ga na of je cliënt over de nodige technische hulpmiddelen beschikt. Een laptop of tablet is het meest ideaal, liefst met koptelefoon. Eventueel kan je cliënt een smartphone met camera gebruiken. Check ook of je cliënt een goede en stabiele internetverbinding heeft.

Maak een afspraak wanneer jullie het online gesprek voeren en geef aan hoe lang het gesprek duurt. Spreek af dat je cliënt jou belt, opneemt als jij belt, of op tijd inlogt op de door jou ingeplande online meeting. Hiermee houdt je cliënt eigen regie over het gesprek. Dit is vooral belangrijk bij de gesprekken waarbij je cliënt het initiatief moet nemen.

Een online gesprek kan laagdrempeliger aanvoelen voor je cliënt. Spreek af dat je cliënt is aangekleed en het gesprek in een rustige en geschikte omgeving voert zonder afleiding. Dus niet in bed of op straat. Geef aan dat het gesprek anders niet doorgaat. Spreek ook af dat je cliënt zich voorbereidt. Een korte agenda met besprekspunten, gemaakt door jou of je cliënt, werkt hierbij goed.

Als je besluit tot online contact, informeer je jouw cliënt over de te gebruiken online programma's (Webex of MS Teams en het Cliëntportaal). Geef een duidelijke logininstructie. Deze instructie kun je vooraf per post of per e-mail aan je cliënt toesturen. Doorloop wanneer nodig, fysiek of telefonisch, met je cliënt het programma.

MATERIALEN

Denk aan het delen van een visualisatie, het whiteboard voor het verzamelen van aandachtspunten, de risicospiegel, het stoplicht-model en de alliantiemonitor.

3. Kort voor het gesprek

Zorg voor een goede en stabiele internetverbinding, bijvoorbeeld door een vaste internetkabel van router naar laptop. Huisgenoten die van dezelfde wiferverbinding gebruik maken, kunnen mogelijk hun dataverbruik minimaliseren tijdens jouw gesprek.

De omgeving heeft invloed op de kwaliteit van het online contact. Zorg voor een rustige werkplek, vrij van afleidingen.

Ook tijdens online werken moet je je organisatie op een professionele manier vertegenwoordigen. Zorg voor een neutrale, professionele uitstraling. Trek representatieve kleding aan. Ga in een nette ruimte zitten, vervaag je achtergrond of zorg voor een professionele achtergrondfoto.

Als je thuis werkt, zorg dan dat er geen dingen te zien zijn waardoor je cliënt kan achterhalen waar je woont of wat je omstandigheden zijn. Soms kun je wel bewust gebruik maken van je thuisomgeving om te zorgen voor meer verbinding met je cliënt, bijvoorbeeld door een huisdier.

Zorg voor voldoende lichtinval, zodat je gezichtsuitdrukking en je ogen goed te zien zijn. Een rustige achtergrond zorgt ervoor dat de aandacht naar jou gaat.

Test van tevoren je speaker, microfoon en camera en vraag je cliënt hetzelfde te doen.

4. Het gesprek

- Hoeft je cliënt tijdens het online gesprek geen gebruik te maken van een mobiele telefoon, vraag dan om deze op stil te zetten en weg te leggen.

- Spreek af wat jullie doen als de verbinding uitvalt of niet tot stand komt, bijvoorbeeld dat jij dan direct telefonisch contact opneemt en een andere afspraak inplant. Bij matige verbinding kan het helpen om via Webex te beeldbellen met het geluid op stil en via de mobiele telefoon te bellen op de speaker. Door de cliënt meteen te helpen bij technische problemen voorkom je frustratie en weerstand die de werkaliantie nadelig beïnvloedt.

- Check aan het begin van het gesprek of er dingen spelen bij je cliënt die om aandacht vragen, waardoor de focus op het gesprek er niet is.

- Maak gebruik van je positie tot de camera om te zorgen voor een prettige mate van afstand of juist nabijheid.

- Houd tijdens het gesprek vast aan een duidelijke structuur. Dit is tijdens een online gesprek nog belangrijker omdat je sneller langs elkaar heen praat.

- Maak méér dan tijdens face-to-face gesprekken gebruik van gesprekstechnieken, zoals (reflectief) luisteren, samenvatten en doorvragen. Samenvatten helpt om de rode draad in het gesprek vast te houden. De chatfunctie kan hierbij helpen.

- Zet je gezichtsuitdrukking en overige non-verbale communicatie sterker in, omdat de rest van je lichaam niet zichtbaar is.

- Laat voorbeeldgedrag zien: doe geen andere dingen tijdens het online gesprek. Houd je focus bij het gesprek.

VERTROUWELIJKHEID

Zorg ervoor dat je de vertrouwelijkheid waarborgt. Ga na, als dat nodig is, of je het gesprek vertrouwelijk kunt voeren. Vertrouwelijke gesprekken moeten plaatsvinden in een ruimte waar onbevoegde andere personen of organisaties niet kunnen meeluisteren. Check bij je cliënt of er andere personen bij het gesprek zijn of meeluisteren. Soms geven cliënten aan dat hun partner meeluistert. Dit kan veel informatie opleveren over bijvoorbeeld de gezinsdynamiek. Maak een keuze hoe je hiermee om wilt gaan. Voor gedetineerden en cliënten in een kliniek geldt dat ze het online gesprek mogen voeren zonder dat er een medewerker bij is. Voor werkers geldt dat bij thuiswerken partners en/of kinderen niet meeluisteren en niet op de achtergrond in beeld zijn.

- Elkaar op hetzelfde moment recht in de ogen kijken zoals bij een face-to-face gesprek is online niet mogelijk. Hierdoor is het moeilijker om verbinding te maken en gevoel over te brengen. Soms mis je non-verbale signalen en emoties. Het risico op ruis, misverstanden en weerstand is daardoor groter. Wanneer je dit merkt, stap dan even uit de inhoud en vraag feedback aan je cliënt. Door dit regelmatig te doen, blijf je beter afgestemd op je cliënt en is de kans groter dat eventuele frustraties of weerstand worden geuit voordat ze (te) hoog oplopen. Moedig de cliënt aan om ook feedback aan jou te vragen.

- Check regelmatig hoe je cliënt erbij zit. Hoe gaat het bijvoorbeeld met zijn of haar energie en stemming? Geef feedback op het gedrag van je cliënt tijdens het online gesprek. Als je twijfelt over wat het gedrag van je cliënt betekent, kan het handig zijn om dit te benoemen. Bijvoorbeeld: 'ik zie je naar boven kijken, betekent dat...?' Je kunt ook het effect van dat gedrag op jou of op het gesprek benoemen.

- Het kan helpen om je eigen lichaamstaal duidelijk te benoemen. Bijvoorbeeld als je merkt dat je wordt geraakt, kun je zeggen: 'ik krijg kippenvel', of 'ik merk dat mijn hart sneller begint te kloppen'. Op deze manier laat je merken wat er gebeurt in jullie interactie.

ZELEZORG

Let op je werk-privébalans. Online werken geeft de cliënt meer regie en flexibiliteit. Afspraken duren korter, maar je plant er meer op een dag. Misschien ook buiten kantooruren. Houd hierbij je eigen grenzen goed in de gaten. Dat kun je doen door een duidelijk begin en einde van de werkdag aan te houden en dit ook aan je cliënten te laten weten.

Overweeg om na impactvolle gesprekken contact op te nemen met een collega.

Neem pauzes tussen de online gesprekken door.

GEGEVENSBESCHERMING

Zorg ervoor dat je de gegevensbescherming waarborgt. Maak tijdens online werken daarom alleen gebruik van programma's die via jouw organisatie beschikbaar zijn en voldoen aan de eisen van informatiebeveiliging. WhatsApp voldoet niet aan die eisen. Gebruik WhatsApp daarom ook nooit voor het versturen van vertrouwelijke informatie of het voeren van vertrouwelijke gesprekken. Bij twijfel of vragen over informatiebeveiliging kun je terecht bij de servicedesk.

Cliënten willen vaak via WhatsApp beeldbellen. Geef uitleg aan cliënten over de risico's van het gebruik van WhatsApp en help cliënten zoveel mogelijk bij het gebruik van Webex en MS Teams.

Het is niet toegestaan om beeld op te nemen. Een cliënt mag wel een geluidsopname maken voor eigen gebruik. Bespreek met je cliënt dat je zonder wederzijdse toestemming geen gesprekken opneemt.

5. Na afloop

- Maak aan het einde van het gesprek een afsprakenlijst en vraag je cliënt deze op te schrijven. Je kunt de afspraken ook in de chat zetten. Je cliënt kan er dan een foto van maken. Eventueel stuur je een brief of e-mail met de afspraken na.

- Evaluate regelmatig samen met je cliënt of online werken nog steeds passend en prettig is.

- Bij contact via geschreven tekst kan eerder miscommunicatie ontstaan dan tijdens een gesprek. Beperk daarom het gebruik van e-mail en chatdiensten (buiten het online gesprek om) tot functioneel contact, zoals het bevestigen van afspraken.

