

Artikel in Woerdense Courant

Altijd in gesprek blijven, ook bij impopulaire beslissingen

Veel bijstandsgerechtigden voelen zich niet begrepen door Ferm Werk, stelde Wim Theijken na gesprekken met hen over de dienstverlening. Algemeen directeur Bernhard Drost tilt echter niet zo zwaar aan deze bewering. "Ik hamer er juist op altijd goed te luisteren."

WOERDEN – De consultants benadrukken in de voortgangsgesprekken te veel het voldoen aan verplichtingen en luisteren vaak niet goed naar wat de cliënt zelf wil doen om uit de bijstand te komen. Dat stelde Theijken na gesprekken met veertien Woerdenaren in de bijstand. "Het blijkt dat er veel kan spelen bij iemand in de bijstand", zegt Drost. "De juiste oplossing ligt dan niet zomaar voor de hand. Wij moeten natuurlijk de wet uitvoeren. Maar hechten daarbij veel waarde aan de juiste benadering van de inwoners, zoals wij de cliënten liever noemen. Ons werk is mensenwerk, heeft impact op anderen. Vaak vraag ik de consultants daarom iedere dag voor minstens één persoon het verschil te maken. Daarnaast moet iedere inwoner na een gesprek met een trots gevoel het pand verlaten."

Perceptie

Dat begint met het jezelf in de ander verplaatsen, volgens Drost. "Dus moet je goed luisteren. Wie dat moeilijk vindt, vraag ik zich voor te stellen dat de gesprekspartner iemand anders is: bijvoorbeeld je moeder. Naar haar luister je toch ook goed? Uit het verslag van Theijkens gesprekken heb ik niet kunnen halen hoe bij Ferm Werk dan niet goed geluisterd wordt. Soms honoreert een consultant niet de wens om een opleiding te volgen of neemt die een andere impopulaire beslissing. Dan moet die deze keuze zo goed mogelijk uitleggen. Daarbij kan iets misgaan, waardoor vanuit de perceptie van de ander niet goed naar hem of haar wordt geluisterd. Belangrijk is dus in gesprek te blijven." Drost bestrijdt dat het verloop van een gesprek afhangt van de consultant. "Ons uitgangspunt is 'één loket, één visie, één gedachte'. Maar hier komen verschillende mensen in verschillende situaties. Die ieder hun eigen aanpak vragen, maatwerk dus." Soms zijn iemands problemen hardnekkig. "Alleen maar de regels toepassen is dan zeker niet genoeg. Je moet geduldig zijn en al je creativiteit gebruiken om een oplossing te vinden. Je laat iemand niet in de steek!"

Aanbevelingen

Ferm Werks visie en het succes daarvan zijn landelijk bekend. In de geest van die visie blijft Ferm Werk ook in gesprek met Wim Theijken. "We bekijken of zijn aanbevelingen een vervolg krijgen. Misschien bieden ze ons kansen. In elk geval blijven we regelmatig in een open sfeer overleggen met de cliëntenraad, die genoeg mogelijkheden heeft om ons te corrigeren."

Link naar artikel in Woerdense Courant: ['Altijd in gesprek blijven'](#)

[LinkedIn](#) [Twitter](#)

Uw bedrijf

- [Onze expertise](#)
- [Onze diensten](#)
- [Werk uitbesteden](#)
- [Praktijkverhalen Ferm Werk](#)
- [Nieuwsbrief werkgevers](#)

Jouw baan

- [Werk zoeken](#)
- [Extra hulp](#)
- [Werken bij Ferm Werk](#)
- [Vrijwilligerswerk](#)

Uw inkomen

- [Mijn Ferm Werk](#)
- [Online aanvragen](#)
- [Aanvragen uitkering](#)
- [Informatie over uw uitkering](#)
- [Extra?s bij laag inkomen](#)
- [Formulieren](#)
- [Hulp bij schulden](#)
- [Handige links](#)

Over Ferm Werk

- [Over Ferm Werk](#)
- [Beleid en regelgeving](#)
- [Vergaderstukken](#)
- [Klacht of bezwaar?](#)
- [Uw mening is belangrijk](#)
- [Cliëntondersteuning](#)
- [Cliëntenraad](#)
- [Partners](#)
- [Vacatures](#)
- [Privacybeleid](#)
- [Algemene Voorwaarden](#)
- [Contact](#)

Contact

Ferm Werk

Carrosserieweg 1
3445 BC Woerden

0348 - 497 000 info@fermwerk.nl

© Ferm Werk
Alle rechten voorbehouden
[Disclaimer / privacy](#)
[Telewerken](#)

Volg ons op:

[Volg ons op facebook](#)[Volg ons op twitter](#)[Bezoek ons op LinkedIn](#)

Bron-URL: <https://www.fermwerk.nl/nieuws/artikel-woerdense-courant>