

# DRIVE check

Checklist bejegening  
als het om een hulpmiddel gaat



# DRIVE

- Doelgericht
- Respectvol
- Inlevend
- Vindingrijk
- Effectief

## Suggesties voor gebruik

- Ter voorbereiding en evaluatie van contactmoment met de cliënt.
- Tijdens gesprek met de cliënt.
- In collegiale overleggen over uitvoering van de wet in de dagelijkse praktijk.
- Tijdens afstemming met partijen over de te verstrekken hulpmiddelen.
- Bij afspraken met ketenpartners over klantgerichte samenwerking.
- Bij het kiezen van thema voor intervisie met collega's.
- Ter vaststelling van leerpunten voor opleiding of training.



# Doelgericht



- Ga samen op zoek naar een oplossing.
- Houd in het hele traject het vinden van een oplossing die werkt voor deze cliënt centraal.
- Benader het vraagstuk vanuit mogelijkheden.
- Zoek samen met de cliënt naar de beste praktische oplossing voor de toekomst en die de participatie bevordert.
- Zoek ook samen uit hoe een oplossing van deze vraag waarde toevoegt aan het leven van de cliënt en zijn naasten.
- Blijf niet steken in standpunten, richt je op de onderliggende belangen.
- Leid welles-nietes of andere discussies weer terug naar het doel waar het nu om gaat.



- Blijf de mens achter de hulpvraag zien.
- Laat in je gedrag en woorden merken dat je de cliënt en zijn naasten serieus neemt.
- Ga uit van het vertrouwen dat de cliënt met een legitieme reden om ondersteuning vraagt.
- Luister zonder vooroordeel, vermijd suggestieve vragen.
- Schep geen valse verwachtingen.
- Vertaal juridisch, financieel of technisch vakjargon in begrijpelijke taal naar de specifieke situatie van de cliënt. Schakel, zonodig, iemand met kennis van zaken in.

# Respectvol

# Inlevend

- Stap in de wereld van de cliënt en zijn naasten.
- Heb oog voor de leefwereld van de cliënt en zijn omgeving.
- Realiseer je dat deze mensen hun verhaal heel vaak tot in detail moeten vertellen.
- Verdiep je in de aandoening die in deze hulpvraag een rol speelt. Daarmee vermijd je pijnlijke vragen waarop je het antwoord ook zelf had kunnen vinden.
- Probeer te begrijpen hoe het dagelijkse leven van de cliënt en zijn naasten er uit ziet met en zonder dit hulpmiddel.
- Vraag je af wat de oplossing voor jou zou betekenen als jij in die situatie zat.
- Wees alert op het effect van jouw woorden en acties op de ander.



# Vindingrijk



- Zoek creatief naar de beste oplossing.
- Benut alle ruimte in de wet en de financiële uitwerking daarvan om maatwerk en kwaliteit te leveren.
- Benader de situatie vanuit verschillende gezichtspunten, voordat je over concrete oplossingen gaat nadenken.
- Vraag als jouw aangeboden oplossing niet goed wordt ontvangen belangstellend door naar het hoe en waarom van het bezwaar. Onderzoek met elkaar of jullie een oplossing kunnen vinden die eerst niet zichtbaar was.
- Maak gebruik van deskundigheid van andere professionals. In je eigen netwerk, maar ook in dat van de cliënt of iemand in diens omgeving.
- Houd je kennis en vaardigheden op orde. Leer met en van elkaar.



# Effectief

- Houd de vaart in het proces.
- Geef duidelijke uitleg over de voortgang en feitelijke informatie over het waarom van genomen beslissingen.
- Geef aan op welke termijn je weer contact zult opnemen en houd je aan die afspraak, ook als je inhoudelijk geen nieuws hebt.
- Reageer snel op een mail of telefoontje.
- Reageer op social media vooral met een persoonlijk bericht om 1 op 1 met elkaar op een lijn te komen.
- Houd bij het maken van een afspraak rekening met de agenda van de (naaste van) de cliënt.
- Houd wachttijden zo kort mogelijk.
- Doe met ketenpartners in een zo vroeg stadium aan zorgvuldige overdracht.
- Los, waar nodig met professionele ondersteuning, meningsverschillen op met ketenpartners, zet de cliënt niet in de wacht tot jullie er uit zijn.





Dit boekje is gemaakt in het kader van de  
Verbeteragenda Hulpmiddelen in opdracht van het  
Ministerie van VWS onder regie van de VNG.  
Download de app op [www.drivecheck.nl](http://www.drivecheck.nl)  
Vragen? Mail naar [margriet@argentaconsult.nl](mailto:margriet@argentaconsult.nl)