

Inhoud

1	Methodisch handelen	17
1.1	De juridisch medewerker	17
1.2	Contact tussen juridisch medewerker en dienstvrager	19
1.3	Aspecten van methodisch handelen	19
1.4	Het begrip methodisch handelen	21
1.4.1	Bewust handelen	21
1.4.2	Systematisch handelen	22
1.4.3	Doelgericht handelen	22
1.5	Samenvatting	23
2	Werken	25
2.1	De juridisch medewerker	25
2.2	Jij en je beroep	26
2.2.1	Leer jezelf kennen	26
2.2.2	Basishouding en diversiteit	26
2.2.3	Gedrag bij diversiteit	36
2.2.4	Werkhouding	42
2.3	Dienstverlening en hulpverlening	44
2.4	Beroep en beroepshouding	45
2.5	Omgaan met ethische dilemma's	52
2.5.1	Stappenplan	53
2.6	Overleg en samenwerking	55
2.6.1	Overleg	55
2.6.2	Het organiseren van overleg	57
2.6.3	Leiderschapsstijlen	59
2.6.4	Argumenteren en beslissen	61
2.6.5	Debatteren	62
2.7	Samenvatting	64
3	Dienstverlening	73
3.1	De juridisch medewerker	73
3.2	Passend dienstverlenend aanbod	73

3.3	Informatie en advies	76
3.3.1	Informatie en advies: verschillen	76
3.3.2	Informatie en advies: waarom?	77
3.3.3	Informatie en advies: instellingen	78
3.3.4	Informatiebronnen	78
3.3.5	Documentatie en registratie	79
3.4	Bemiddelen	83
3.4.1	Bemiddelen van voorzieningen	83
3.4.2	Bemiddelen bij verwijzing	84
3.4.3	Bemiddelen bij pleitbezorging	85
3.4.4	Bemiddelen bij conflicten	86
3.5	Verwijzen	86
3.5.1	Organisatie, juridisch medewerker en dienstvrager	87
3.5.2	Hoe verwijzen?	88
3.6	Ondersteunen	89
3.7	Signaleren	91
3.8	Samenvatting	92
4	Communiceren	99
4.1	De juridisch medewerker	99
4.2	Communicatie en interactie	99
4.2.1	Verbale en non-verbale communicatie	100
4.2.2	Drie elementen	100
4.2.3	Miscommunicatie	101
4.3	Communicatieve vaardigheden	103
4.3.1	Doorvragen	103
4.3.2	Luisteren	104
4.3.3	Samenvatten	105
4.4	Het intakegesprek	107
4.4.1	Vormen van intake	107
4.4.2	Zakelijk en emotioneel	108
4.4.3	Het voeren van een intakegesprek	108
4.5	Het informatieve gesprek	109
4.5.1	Het belang van informatie	109
4.5.2	Het gestandaardiseerde vraaggesprek	110
4.5.3	Het niet-gestandaardiseerde vraaggesprek	111
4.5.4	Het semigestandaardiseerde vraaggesprek	112
4.5.5	Het stellen van vragen	112
4.6	Het adviesgesprek	114
4.6.1	Het diagnose-receptmodel	115
4.6.2	Het participatiemodel	116
4.7	Het bemiddelingsgesprek	118
4.8	Het verwijzingsgesprek	119
4.8.1	Verwijzingsgesprek zonder bemiddeling	119
4.8.2	Verwijzingsgesprek met bemiddeling	120
4.9	Het slechtnieuwsgesprek	121
4.9.1	Valkuilen	121
4.9.2	Een 'goed' slechtnieuwsgesprek	122
4.10	De klachtenbehandeling	123
4.10.1	Soorten klachten	123

4.10.2	Het gesprek	125
4.11	Het verkoopgesprek	126
4.11.1	Fasen in een verkoopgesprek	126
4.12	Het sollicitatiegesprek	127
4.12.1	Vorbereiding van het sollicitatiegesprek	127
4.12.2	Het voeren van het gesprek	129
4.12.3	Zoeken op het internet	131
4.13	Het functioneringsgesprek, het beoordelingsgesprek en het POP-gesprek	132
4.14	Omgaan met weerstanden en agressief gedrag	134
4.14.1	Weerstanden	134
4.14.2	Agressief gedrag	135
4.15	De doelgroepanalyse	138
4.15.1	Wat is een doelgroepanalyse?	138
4.15.2	Hoe kom je aan informatie om een doelgroepanalyse te kunnen maken?	140
4.15.3	Hoe pak je een doelgroepanalyse aan?	140
4.16	Basismodel van methodisch handelen	140
4.16.1	Oriëntatie	140
4.16.2	Analyse	141
4.16.3	Probleemstelling	142
4.16.4	Doelstelling	142
4.16.5	Programmering	144
4.16.6	Uitvoering	145
4.16.7	Evaluatie	145
4.17	Samenvatting	146
5	Digitaal dienstverleners	157
5.1	De juridisch medewerker	157
5.2	Wat is digitaal dienstverleners?	158
5.2.1	Waarom digitaal dienstverleners?	158
5.2.2	Digitaal dienstverleners in het werkveld van de juridisch medewerker	159
5.3	Gevolgen voor dienstverleners	163
5.3.1	De digitale dienstvrager	163
5.3.2	De digitale dienstverlener	166
5.3.3	Het digitale dienstverleners proces	167
5.4	Methodiek van handelen in de digitale dienstverleners	172
5.5	Samenvatting	173
6	Rapporteren	179
6.1	De juridisch medewerker	179
6.2	Rapporteren in verschillende werkvelden	180
6.3	Rapporteren in de praktijk	182
6.3.1	Onderwerpen van rapporten	182
6.3.2	Soorten rapporten	184
6.3.3	Problemen bij het schrijven van rapporten	185
6.4	Kenmerken van rapporten	186
6.4.1	Formele en informele richtlijnen	186
6.4.2	Waarom richtlijnen?	188

6.5	De opbouw van rapporten	189
6.5.1	Kop van het rapport	189
6.5.2	Eerste alinea van het rapport	190
6.5.3	Kern van het rapport	191
6.5.4	Afsluiting van het rapport	192
6.5.5	Ondertekening van het rapport	193
6.5.6	Overzicht van verschillende rapporten	193
6.6	Het dossier	195
6.6.1	Het archief	196
6.6.2	Het digitaal klantdossier voor Werk en Inkomen	196
6.6.3	Documentaire informatiesystemen	198
6.7	Rapporteren met hulp van formulieren	199
6.8	Werken met vragen	200
6.8.1	Stappenplan	201
6.9	Uitwerking	202
6.10	Samenvatting	205
7	Onderzoeken	211
7.1	De juridisch medewerker	211
7.2	Onderzoek in je beroep	211
7.2.1	Voorbeelden van onderzoek	211
7.2.2	Opzet en doel van onderzoek	213
7.3	Kenmerken van een onderzoek	213
7.4	Het onderwerp	215
7.4.1	Wat is een vraagstelling?	215
7.4.2	Hoe kom ik aan een onderwerp?	216
7.5	Literatuurstudie	217
7.6	Praktijkstudie	220
7.6.1	Het interview	221
7.6.2	De enquête	226
7.7	Statistische gegevens	228
7.7.1	Tabellen	228
7.7.2	Grafieken	228
7.7.3	Het indexcijfer	231
7.7.4	Zelf grafieken en tabellen maken	231
7.8	Het onderzoeksverslag	232
7.9	De beoordeling	233
7.10	Stappenplan	234
7.11	Samenvatting	236
Bijlage 1		239
	Informatiebron 1	240
	Informatiebron 2	242
	Informatiebron 3	243
	Informatiebron 4	244
	Informatiebron 5	245
	Informatiebron 6	246
	Informatiebron 7	247
	Informatiebron 8	248

Bijlage 2	249	13
Informatiebron 1	249	
Informatiebron 2	250	
Informatiebron 3	251	
Informatiebron 4	252	
Informatiebron 5	253	
Informatiebron 6	255	
Informatiebron 7	257	
Bijlage 3	259	
Informatiebron 1	260	
Informatiebron 2	261	
Informatiebron 3	262	
Informatiebron 4	263	
Informatiebron 5	264	
Informatiebron 6	265	
Register	267	