

Versterken van het professioneel handelen door klantmanagers verbetert hun resultaten

Paul van der Aa en **Ilona Verhagen** (Hogeschool Rotterdam), **Rik van Berkel** (Universiteit Utrecht), **Louis Polstra** en **Desireé Klumpenaar** (Hanzehogeschool Groningen) hebben onderzoek gedaan naar de vraag of gemeentelijke sociale diensten via human resource management (=HRM) professioneel handelen en resultaten van klantmanagers met activerings/re-integratietaken kunnen versterken. Het onderzoek begon met kwalitatief onderzoek naar de vraag wat klantmanagers, cliënten en managers onder 'professioneel handelen' verstaan. De uitkomsten hiervan hebben ze gebruikt in een enquête onder 431 klantmanagers waarmee ze onderzochten of HRM professioneel handelen en resultaten van dienstverlening van klantmanagers versterkt. In schema:



HRM versterkt professioneel handelen en resultaten van dienstverlening

Uit het onderzoek blijkt dat HRM inderdaad professioneel handelen versterkt en dat resultaten (het halen van afgesproken doelen en efficiënt en rechtvaardig werken) hierdoor verbeteren.

De drie onderzochte vormen van HRM versterken professioneel handelen en resultaten: HRM gericht op kennis/vaardigheden (bijvoorbeeld via trainingen), gericht op motivatie (bijvoorbeeld via prestatiebeoordeling) en gericht op mogelijkheden (bijvoorbeeld door beslisruimte te geven). HRM gericht op mogelijkheden van klantmanagers laten het grootste effect zien.

Acht dimensies van professioneel handelen

Uit het onderzoek blijkt ook dat 'professioneel handelen' uit minstens acht deelaspecten bestaat: verwerven, gebruiken en delen van kennis; innoveren van dienstverlening, cliëntgericht werken, verantwoordelijk van besluiten rond dienstverlening, samenwerken binnen en buiten de organisatie en methodisch werken. De opvattingen van klantmanagers, managers en cliënten over wat deze aspecten van professioneel handelen betekenen lopen uiteen.

Praktijkrelevantie van dit onderzoek

Het onderzoek laat zien dat investeren in professioneel handelen via HRM zinvol is: het draagt bij aan betere resultaten van dienstverlening. Daarnaast biedt het onderzoek managers, klantmanagers en cliënten een helder kader voor verdere discussie over de betekenis, invulling en versterking van professioneel handelen in de eigen organisatie.

Meer weten?

Volledig rapport: <https://www.zonmw.nl/nl/onderzoek-resultaten/preventie/programmas/project-detail/vakkundig-aan-het-werk/versterking-methodisch-werken-via-hrm/>

Of neem contact op met Paul van der Aa, AaPHJ@hr.nl