

Gespreksleidraad

Het goede gesprek

Samen met



powered by



Deel 1 – Voorbeelden van onderbouwing per vraag

Elke vraag in deze intake heeft een specifiek doel. Sommige vragen helpen om kennis te maken met persoon achter de cliënt. Andere vragen geven inzicht in zelfredzaamheid, het sociale netwerk of de ondersteuning die nodig is om zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen.

Je hoeft de vragen uiteraard niet altijd letterlijk voor te lezen. Belangrijker is dat de bedoeling achter de vraag wordt begrepen. Hierdoor kan het gesprek op een natuurlijke manier verlopen en kan worden aangesloten bij de situatie van de cliënt.

Bijvoorbeeld:

Vraag	Waarom stellen we deze vraag?	Waar luisteren we naar?
Wie zijn belangrijk voor u?	Inzicht krijgen in het sociale netwerk en betekenisvolle relaties.	Mantelzorg, eenzaamheid, samenwerkingsmogelijkheden.
Wat maakt u blij?	Inzicht krijgen in kwaliteit van leven.	Activiteiten, interesses, motivatie.
Wat gaat goed?	Krachten zichtbaar maken.	Zelfredzaamheid, veerkracht, succeservaringen.
Wat voor huishoudelijke taken doet u graag zelf?	Huidige mogelijkheden in beeld brengen.	Zelfstandigheid, routines, ontwikkelkansen.
Wat zou u weer willen leren?	Reablement-doelen formuleren.	Motivatie, herstelpotentieel, hulpmiddelen.

Overige handvatten voor een betekenisvol gesprek

Spreek de cliënt als eerste aan

Ook wanneer familieleden of mantelzorgers aanwezig zijn, blijft de cliënt het uitgangspunt van het gesprek. Richt vragen daarom in eerste instantie aan de cliënt zelf. Naasten kunnen vervolgens aanvullen of hun perspectief delen.

Dit ondersteunt eigen regie en zorgt ervoor dat de cliënt zich gehoord en gezien voelt.

Natuurlijk zijn er situaties te bedenken waarin dit niet passend of wenselijk is voor de cliënt, bijvoorbeeld door bepaalde (onderliggende) ziektebeelden of diagnoses. Wees hierin pragmatisch en bespreek je advies hierin met naasten.

Betrek alle aanwezigen actief bij het gesprek

Naasten, mantelzorgers en andere betrokkenen hebben vaak waardevolle inzichten en ervaringen. Geef hun ruimte om hun perspectief te delen, zonder dat de stem van de cliënt naar de achtergrond verdwijnt.

Zo ontstaat een completer beeld van de situatie en de ondersteuning die nodig is.

Zoek samen naar oplossingen

Formele zorg is niet altijd de enige of beste oplossing. Onderzoek samen welke mogelijkheden er zijn binnen het netwerk, de omgeving, technologie of bestaande voorzieningen.

Zo ontstaat een breder gesprek over ondersteuning dan alleen de inzet van zorg.

Betrek het netwerk bij het zoeken naar passende ondersteuning

Familieleden, vrienden, burens, vrijwilligers en andere betrokkenen kunnen een belangrijke rol spelen in het dagelijks leven van de cliënt.

Door het netwerk vroegtijdig te betrekken ontstaat vaak een duurzamere en beter passende ondersteuning.

Bouw eerst aan de relatie, daarna aan de administratie

Praktische zaken zoals contactgegevens, sleutelafspraken en hulpmiddelen zijn belangrijk, maar vormen niet het hart van het gesprek.

Begin daarom bij voorkeur met de eerste kennismaking met de cliënt. Wanneer er eerst vertrouwen ontstaat, verloopt het verdere gesprek vaak gemakkelijker en levert het meer waardevolle informatie op.

Laat de cliënt zijn of haar eigen verhaal vertellen en wees nieuwsgierig

Probeer antwoorden niet zelf in te vullen of af te maken. Geef cliënten de tijd om na te denken en hun verhaal op hun eigen manier te vertellen. De belangrijkste informatie zit regelmatig in de nuance of in wat pas later in het gesprek naar voren komt.

Kom erachter welke rollen iemand vervult in het leven. Voor wie is hij of zij van betekenis? Wat typeert iemand volgens anderen? Waar krijgt iemand energie van, kijkt iemand naar uit of komt iemand 's morgens zijn bed voor uit?

Stem het tempo af op de cliënt

Wat voor ons dagelijks gebruik is kan voor een cliënt al veel informatie zijn. Wees hier bewust van en laat stiltes vallen om de cliënt tijd te geven om te verwerken. Probeer daarnaast de reparatiereflex los te laten: niet direct oplossen, maar samen onderzoeken wat belangrijk is voor iemand en welke keuzes daarbij passen. Het helpt om goed samen te vallen zodat je herhaalt wat je samen hebt besproken.

Deel 2 – Gesprekstips om in te zetten tijdens het gesprek

De vragen in dit intakeformulier zijn hulpmiddelen om het gesprek te voeren. Het doel is niet om alle vragen letterlijk af te gaan, maar om samen met de cliënt een goed beeld te krijgen van het dagelijks leven, de wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften.

De manier waarop een vraag wordt gesteld is vaak net zo belangrijk als de vraag zelf. Een open, nieuwsgierige houding helpt om een volledig en eerlijk beeld te krijgen van wat voor de cliënt belangrijk is.

Onderstaande gesprekstips kunnen helpen om het gesprek vanuit de principes van de sociale benadering, reablement en de cirkel van samenwerking/het zelfredzaamheidsmodel te voeren.

1. De drie-ringen-vraag

Wanneer een ondersteuningsvraag naar voren komt, kijk dan naar drie niveaus:

1. Ik zelf – wat kan de cliënt zelf?

Wat lukt u zelf goed?

Wat vindt u belangrijk om zelf te blijven doen?

Waar krijgt u energie of vertrouwen van?

2. Samen/ anderen – wie of wat kan ondersteunen?

Wie helpt u nu al?

Wie of wat zou hierbij nog kunnen helpen?

Welke mensen, activiteiten of voorzieningen zijn voor u belangrijk?

Wat kunnen we samen versterken?

3. Professioneel – wat is aanvullend nodig?

Waar loopt u ondanks de eigen mogelijkheden en steun van anderen tegenaan?

Waar kan professionele ondersteuning echt verschil maken?

Wat is nodig om het zelf blijven doen, het netwerk of deelname aan het dagelijks leven te ondersteunen?

Waarom?

Voorkomt dat professionele zorg automatisch de eerste oplossing wordt.

2. Actief en empathisch luisteren

Bij het *actief luisteren* ben je volledig aanwezig en probeer je de ander echt te begrijpen. Je vat samen wat er wordt gezegd, stelt vragen en stelt je eigen oordeel uit. Bijvoorbeeld: "Als ik het goed begrijp, vindt u het vooral belangrijk dat...". Je bent niet constant bezig met de volgende vraag die je wil stellen, maar probeert in het moment te blijven bij wat een cliënt of naaste op het moment zegt.

Voorbeelden:

- Oogcontact maken en voldoende tijd nemen voor een antwoord.
- Stiltes laten vallen.
- Knikken of korte bevestigingen geven zoals:
 - "Ik begrijp het."
 - "Vertelt u eens verder."

- Samenvatten:
 - "Als ik het goed begrijp, vindt u het vooral belangrijk dat u zelf kunt blijven bepalen hoe uw dag eruitziet."
- Controleren:
 - "Heb ik dat goed begrepen?"

Waarom?

Actief luisteren zorgt ervoor dat cliënten zich gehoord en serieus genomen voelen. Daarnaast helpt het om beter zicht te krijgen op wat voor de cliënt werkelijk belangrijk is. Hierdoor sluit de ondersteuning beter aan bij de wensen, mogelijkheden en doelen van de cliënt.

3. Vraag door om betekenis te ontdekken

Het eerste antwoord is vaak slechts het begin.

Voorbeeld:

- Cliënt:
"Ik ga graag naar buiten."
- Doorvragen:
"Wat maakt dat voor u zo prettig?"
"Hoe vaak lukt dat nu?"
"Wat zou ervoor nodig zijn om dat vaker te doen?"

Waarom?

Doorvragen helpt om onderliggende wensen, behoeften en doelen zichtbaar te maken.

4. Formuleer wensen en doelen concreet

Probeer uitspraken van cliënten te vertalen naar doelen.

Voorbeeld:

- Cliënt:
"Ik zou graag weer zelf koffie willen zetten."
- Vertaling:
"Samen onderzoeken welke ondersteuning nodig is om zelfstandig koffie te kunnen zetten."

Waarom?

Concrete doelen maken het makkelijker om passende ondersteuning te organiseren en later te evalueren.

5. Luister naar waarden in plaats van activiteiten

Cliënten noemen vaak concrete activiteiten.

Bijvoorbeeld:

- “Ik wil graag naar de markt.”

De activiteit is niet altijd het doel.

Doorvragen:

- “Wat maakt de markt voor u belangrijk?”

Mogelijke antwoorden:

- Mensen ontmoeten;
- Buiten zijn;
- Zelfstandig keuzes maken.

Waarom?

Wanneer de onderliggende waarde bekend is, ontstaan meer mogelijkheden.

6. Normaliseer gevoelens en zorgen

Merk je dat een cliënt zich schaamt voor bepaalde beperkingen of dat een mantelzorger overbelast raakt? Geef aan dat dit heel normaal is, wat de drempel om erover te praten verlaagt. Door te benoemen dat anderen in vergelijkbare situaties vaak dezelfde gevoelens hebben, wordt het gemakkelijker om hierover open te praten.

Normaliseren betekent niet dat problemen worden weggewuifd. Het doel is juist om erkenning te geven aan wat iemand ervaart.

Dit soort gevoel komt vaak voor bijvoorbeeld bij:

- Verlies van zelfstandigheid;
- Acceptatie van hulp;
- Mantelzorgbelasting;
- Eenzaamheid;

- Geheugenproblemen;
- Angst voor de toekomst;
- Veranderingen in rollen binnen het gezin.

Bijvoorbeeld bij gesprekken over het inzetten van hulpmiddelen of het gebruikmaken van de mogelijkheden van logeerszorg komen vaak emoties kijken. Gevoelens van schaamte, loyaliteit, schuldgevoel, angst om te falen zijn veelvoorkomend. Wat voor jou als een normaal gesprek voelt kan voor hen een grote emotionele stap zijn.

Gebruik zinnen als:

- "Veel mensen vinden het lastig wanneer dingen die vroeger vanzelf gingen meer moeite kosten. Dat is heel begrijpelijk."
- "Ik hoor vaker dat mensen het moeilijk vinden om hulp te vragen. U bent daarin zeker niet de enige."
- "Veel mantelzorgers lopen er op een gegeven moment tegenaan dat de zorg steeds meer wordt. Het is heel normaal dat dit soms zwaar voelt."
- "Veel mensen vinden het spannend wanneer er nieuwe zorgverleners betrokken raken. Dat hoor ik vaker."

Waarom?

Normaliseren verlaagt de drempel om gevoelens, zorgen en twijfels te bespreken. Cliënten en mantelzorgers voelen zich hierdoor minder alleen in wat zij ervaren en durven vaak eerder te vertellen wat er speelt.

Voor jou levert dit waardevolle informatie op over de behoeften, zorgen en verwachtingen van zowel de cliënt als het netwerk. Daarnaast draagt het bij aan een veilige en open sfeer waarin gezamenlijk gezocht kan worden naar passende ondersteuning.

7. Vraag toestemming om ergens meer informatie over te geven

We vragen veel van cliënten en naasten in het intakegesprek. Onder sommige onderwerpen ligt veel lading en we vragen goed door om zoveel mogelijk informatie te verkrijgen. Soms kan het teveel worden. Het helpt om tussentijds in te checken en toestemming te vragen om door te vragen.

Gebruik zinnen als:

- Zou het helpend zijn als ik u vertel welke mogelijkheden er zijn?
- Mag ik een idee met u delen?

Waarom?

Op deze manier blijft de regie zoveel mogelijk bij de cliënt en vergroot je de kans dat informatie ook echt wordt gehoord en gebruikt.

8. Grenzen aangeven met behoud van de relatie

Soms vraagt een cliënt of mantelzorger om ondersteuning die niet past binnen de afspraken, mogelijkheden of visie van VPT. Het is belangrijk om hier duidelijk over te zijn, zonder de vraag of behoefte van de cliënt af te wijzen.

Een grens wordt beter geaccepteerd wanneer eerst erkenning wordt gegeven aan de onderliggende behoefte.

Voorbeelden:

- Niet:
"Dat doen wij niet."
- Wel:
"Ik begrijp dat u hier ondersteuning bij zoekt. Laten we samen kijken welke mogelijkheden er zijn en welke rol VPT hierin kan spelen."
Of:
"Ik begrijp waarom u dat vraagt. Deze taak hoort niet bij de ondersteuning die wij bieden, maar we kunnen wel meedenken over een passende oplossing."

Of:
"Ik hoor dat dit belangrijk voor u is. Laten we onderzoeken wie hierbij kan ondersteunen."

Waarom?

Duidelijke grenzen voorkomen onrealistische verwachtingen en onduidelijkheid in de samenwerking. Door eerst begrip te tonen voor de behoefte achter de vraag blijft de relatie positief en voelt de cliënt zich gehoord, ook wanneer het antwoord niet volledig aansluit bij de oorspronkelijke wens.
