

Werkzaam element: Vraagverheldering

Soms lijkt een inwoner een simpele hulpvraag te hebben, maar blijkt het probleem toch ingewikkelder te zijn als je doorvraagt. Als je dan alleen die gestelde vraag aanpakt, los je het echte probleem niet op. En soms blijkt meteen al dat er meerdere problemen spelen. Het is daarom belangrijk om niet te snel in actie te komen, maar eerst goed door te vragen. Kijk naar alle leefgebieden en zie alles in hun samenhang. Dan krijg je beter zicht op hoe problemen met elkaar te maken hebben.

Sharon woont samen met haar twee kinderen Ivy (11) en Andy (8). Met de vader van Ivy had Sharon een slechte relatie, waarin huiselijk geweld voorkwam. Toen Sharon na doorverwijzing van MEE bij het wijkteam terechtkwam, bleek Andy een ernstige verstandelijke beperking te hebben. Naast de zorg en ondersteuning voor Andy heeft Sharon zelf ook ondersteuning nodig. 'Ik heb te lang aangemodderd en niets met het geweld in mijn verleden gedaan. Normaal vind ik het fijn als alles op orde is, maar nu ben ik al blij als ik 's morgens opsta en 's avonds weer naar bed ga.'

Ze heeft samen met professional Lisa van het wijkteam een plan gemaakt met drie doelen: het op orde brengen van haar geldzaken, zorgen dat Andy de juiste zorg en ondersteuning krijgt en uitzoeken wat zij zelf nodig heeft. 'Ik ben niet iemand die snel om hulp vraagt, maar nu kon ik alles op tafel gooien en werd er gevraagd waar ik het beste mee geholpen zou zijn.' Sharon voelt zich op haar gemak bij Lisa en heeft vertrouwen dat ze samen dingen kunnen oppakken.

Hieronder geven we je handvatten om de hulpvraag helder en compleet te krijgen.

Wat is vraagverheldering?

Samen met de inwoner of het huishouden bespreek je de hulpvragen. Allerlei onderwerpen en leefgebieden kunnen hierbij aan bod komen. Denk aan: de ontwikkeling van de kinderen, de woning, werk en inkomen, sociale contacten of gezondheid. Je kijkt met een open houding en brede blik. Naast het gesprek met de inwoner is soms ook contact nodig met het sociale netwerk, school, de huisarts of andere hulpverleningsorganisaties die meer informatie kunnen geven.



Als de inwoner aangeeft een eenvoudige ofwel enkelvoudige vraag te hebben, is het niet altijd nodig om allerlei levensgebieden te bespreken om te kijken of er meer problemen zijn. Het is dus iets wat je kunt doen, en niet iets wat je móet doen. Vaak is het wél belangrijk om goed door te vragen. Een voorbeeld: een gezin komt bij je en wil dubbele kinderbijslag voor een van hun kinderen. Een simpele vraag, waarbij het gezin snel is te helpen. Maar je kunt je afvragen: 'Waarom kun je die aanvraag niet zelf doen? Wat zegt dat over je digitale vaardigheden? Red je het met de zorg voor het kind en met geldzaken?' Er ontstaan meerdere vragen. Terwijl de vraag zelf vrij simpel is. Het is een balans vinden tussen dit goed achterhalen, maar ook niet te veel problematiseren. Dit is maatwerk.

Een ander voorbeeld: ouders op scholen komen regelmatig bij het schoolmaatschappelijk werk met het verzoek 'Ik wil diagnostiek voor mijn kind, heeft het misschien ADHD?'. Dan is het goed om als professional te kijken naar de problemen die hierbij spelen. Maar ook naar: Wat willen de ouders bereiken? Wat zal er veranderen door de diagnostiek? Kun je daar ook komen zonder diagnostiek?

Waarom is vraagverheldering belangrijk voor de inwoner?

Als je als professional de hulpvraag helder en compleet krijgt, heeft dat veel voordelen. De inwoner:

- hoeft diens verhaal niet steeds opnieuw te vertellen bij professionals van andere loketten of instanties.
- voelt zich gehoord en gezien.
- kan alle vragen en problemen bespreken waarbij diegene ondersteuning wil krijgen.
- krijgt zelf ook meer inzicht in en overzicht over diens leven. Misschien komt de inwoner op vragen uit waar diegene eerst zelf niet over had nagedacht.

Hoe werkt dit in de praktijk?

Er zijn vier punten die belangrijk zijn.

• Open houding

Als professional heb je een open houding en ga je zonder oordeel in gesprek met de inwoner. Je maakt contact, sluit aan bij hun verhaal en je toont interesse en respect voor de ideeën en mening van de inwoner. Je laat zo zien dat het de moeite waard is samen naar de vragen te kijken (bekijk ook de Basishouding).

• Doorvragen

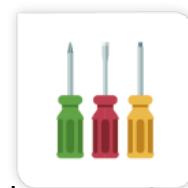
Je vraagt waarom de inwoner zich heeft aangemeld. Je zoekt uit wat er aan de hand is en welke vragen of problemen het huishouden ervaart. Ook onderzoek je eventuele problemen die meespelen. Ook bij simpele hulpvragen check je of er niet nog meer speelt (lees ook Wat is brede vraagverheldering hierboven).

• Uitzoeken

Samen met de inwoner zoek je uit op welke gebieden diegene behoefte heeft aan ondersteuning en hoe snel de ondersteuning nodig is. Daarnaast bekijk je ook wat goed gaat. En is er een sociaal netwerk, welke rol heeft dat en welke rol kan het sociale netwerk spelen in de aanpak van de vraag of het probleem? Als er mantelzorgers zijn, onderzoek je of die niet overbelast zijn. Je zoekt uit hoe goed de inwoner en diens sociale netwerk problemen kunnen oplossen en zichzelf kunnen redden. En je bekijkt hoe je hun vaardigheden kunt versterken. Wat kunnen zij zelf doen en waar is hulp bij nodig?

• Vastleggen

De hulpvragen die hierdoor helder worden, leg je samen met de inwoner of het huishouden vast.



Hulpmiddelen om de hulpvraag compleet en helder te krijgen

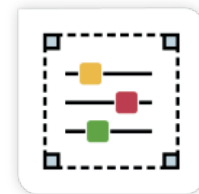


- Het instrument Wat telt van Movisie helpt professionals, inwoners en mantelzorgers om samen te kijken wat goed en minder goed gaat in het leven van de inwoner op verschillende leefgebieden. Er is ook een implementatiewijzer om 'Wat telt' succesvol in te regelen in jouw eigen organisatie.
- De Keuzehulp Jeugd en Gezin, deel II Het startgesprek I NJi biedt professionals inzicht in alle vragen en overwegingen die bij het startgesprek een rol spelen.
- Het 4-domeinen model of 4D-model is een model dat vragen voorlegt op een aantal gebieden: lichaam, maatschappelijk, geest en sociaal. Zo kun je de hulpvraag compleet krijgen.
- In deze richtlijn voor jeugdprofessionals vind je handvatten voor het helder krijgen van de hulpvraag: Richtlijn Samen beslissen over passende hulp, de vraagverhelderingsfase. Hierin vind je ook informatie rond gezinnen: Gezamenlijk Inschatten van Zorgbehoeften-methodiek. De Bram-tool richt zich op jeugdhulpverlening.
- De drie huizen is een techniek om met kinderen te praten over (on)veiligheid. De drie belangrijke vragen van Signs of Safety worden gesteld in de vorm van drie huisjes: het huis van de zorgen, het huis van de leuke dingen en het droomhuis. De vragen zijn: 'Waar zijn we bezorgd om?', 'Wat gaat er goed?' en 'Wat moet er gebeuren?'.
- De verklarende analyse/7-factorenmodel helpt professionals bij het samen met ouder(s) en kinderen of jongeren helder krijgen van problemen. Je kijkt naar de belangrijkste zaken die het probleem veroorzaken, in stand houden, erger maken of juist minder erg maken. Ook krijg je inzicht in risico's en zaken die juist helpend zijn.
- Oplossingsgericht werken is een methode die inwoners helpt te beslissen hoe zij hun problemen willen aanpakken: Oplossingsgericht werken en Methodebeschrijving oplossingsgericht werken in sociaal werk.
- Motiverende gespreksvoering helpt om de eigen wil van inwoners om te veranderen te versterken: Motiverende gespreksvoering | Nederlands Jeugdinstituut en Motiverende gespreksvoering | Movisie. Hier vind je voorbeeld filmpjes.
- Praten over schulden kan ingewikkeld zijn. Deze werkvorm helpt het bespreekbaar maken: Tekeningen helpen praten over schulden.
- Bij mensen met een migratieachtergrond kunnen andere problemen spelen. Diversiteitssensitief werken in de jeugdhulp is een toolkit om professionals te ondersteunen in hun werk met kinderen en hun ouders met een migratieachtergrond. Doordat je weet waar je rekening mee moet houden, bereik je deze groep mensen en kun je maatwerk bieden.
- Om te onderzoeken of mantelzorgers risico lopen om overbelast te raken, kun je hen vragen deze 3-minuten check in te vullen.
- Mensen met een licht verstandelijke beperking hebben behoefte aan een houding en manier van communiceren die zijn aangepast aan de kenmerken die bij hun beperking horen. Deze tool geeft hier handvatten voor: Aansluiten bij een LVB..(hoe) doe jij dat?

Te doen vanuit beleid en organisatie

Voor de professional is het belangrijk dat die steun krijgt van de organisatie.

De volgende punten kunnen hierbij helpen:



- **Open basishouding aanmoedigen**

Moedig een open basishouding aan (bekijk ook de punten bij de Basishouding).

- **Opleiding van professionals**

Zorg voor scholing en regelmatige training in gespreksvaardigheden: goed luisteren en doorvragen. Zorg ervoor dat professionals algemene kennis hebben van allerlei problemen, zodat zij passend kunnen doorvragen.

- **Tijd geven aan de professional**

Geef de professional genoeg tijd en ruimte om meerdere gesprekken te voeren, als dat nodig is om een goed beeld van de hulpvraag en de situatie te krijgen. Bij mensen met een licht verstandelijke beperking is er bijvoorbeeld vaak meer tijd nodig voor uitleg en de check of alles begrepen is.

- **Samenwerking tussen afdelingen**

Zorg voor tijd en extra geld om vanuit verschillende afdelingen samen een intakegesprek met de inwoner/huishouden te doen, als vooraf duidelijk is dat er problemen op meerdere gebieden spelen.

- **Beschikbaarheid deskundigen**

Zorg ervoor dat er altijd snel een specifieke deskundige (collega) bij een gesprek over de hulpvraag kan aansluiten. Want als de professional bepaalde kennis niet heeft, moet bekend zijn waar hij deze kennis kan halen.

- **Goede overdracht**

Regel dat er een goede overdracht is van informatie aan anderen binnen of buiten het team of de organisatie, wanneer zij verder gaan met het opstellen van doelen en het maken van een plan met het huishouden. Zo voorkom je dat de inwoner(s) hun verhaal meerdere keren moeten vertellen.

Voorbeelden uit de praktijk



- Bij het geven van ondersteuning kiezen sommige gemeenten voor triage. Dit is een werkwijze met als doel dat de inwoner met een hulpvraag snel – en in zo weinig mogelijk stappen – op de juiste plek terechtkomt en passende ondersteuning krijgt. Zoals in de gemeenten 's-Hertogenbosch en Gouda: Triage bij de toegang.

- Wanneer vraag je wel en niet door over verschillende levensgebieden? Daarover en over de inzet van het instrument 'Wat telt' lees je meer in dit artikel: Ervaringskennis in de Apeldoornse toegang.

Onderbouwing van brede vraagverheldering

De hulpvraag compleet en helder krijgen is belangrijk om deze redenen:

- Bij gezinnen waarin meerdere problemen spelen, hangen de problemen op de verschillende levensgebieden vaak met elkaar samen. Door goed door te vragen over alle levensgebieden, kan de professional inschatten of de inwoner kan bepalen welke ondersteuning passend is.
- Onderzoek laat zien dat door zorgvuldig de problemen en de oorzaken te onderzoeken, professionals beter ondersteuning kunnen bieden die efficiënt en effectief is. Dit voorkomt onnodige interventies of zorg. Dit bespaart kosten en maakt de kans kleiner dat problemen erger worden.
- Professionals die betrokken zijn bij het huishouden hebben eenzelfde beeld van de situatie en de problemen en kunnen goed zien wat het huishouden zelf kan doen en waar hulp bij nodig is. Hierbij voorkom je dat mensen onnodig behandeld worden of te snel een diagnose krijgen. Maar ook dat mensen te weinig behandeld worden of geen diagnose krijgen terwijl dat wel nodig is.
- Als een huishouden wordt doorverwezen naar andere organisaties, dan hebben die alle informatie vanaf het begin en komen daar niet later achter. Zo blijft de ondersteuning gewoon doorlopen en is deze effectief.



Verder lezen

- In deze publicatie staat wat werkt bij het helder krijgen van de hulpvraag en het maken van een passend (ondersteunings)plan: [Werkzame elementen bij integraal werken, vraagverheldering en planvorming.](#)



Bronnenlijst