



Leerpakket Wmo Competenties

Hoe verhelder ik vragen en behoeften?



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

INHOUDSOPGAVE

1. Introductie van de competentie	3
2. Teamopdrachten	6
1. Teamspel 'De stoel'	6
2. Open vragen stellen	7
3. Individuele actie	9
4. Leervormen	10
5. Casuïstiek	11
Voor de procesbegeleider	12
A. Algemene instructie	12
B. Instructie 'Introductie van de competentie'	13
C. Instructie opdrachten	14
D. Terugkoppelingsformulier	18

1

Introductie van de competentie

Definitie 'Verheldert vragen en behoeften'

Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning maak je de daadwerkelijke vraag of behoefte helder. Je luistert actief naar de persoon en diens netwerk. Je hebt een open houding, bouwt een vertrouwensrelatie op, geeft ruimte en vraagt dóór naar verwachtingen, wensen en mogelijkheden.

Individen en hun netwerk	Groepen en samenleving
Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning luister je naar het hele verhaal van de burger en zijn netwerk. Je verheldert vragen en ondersteunt systematisch bij de vraagformulering. Zo krijg je inzicht in wensen, mogelijkheden, beperkingen en talenten van een persoon en zijn netwerk op verschillende leefgebieden. Hier stem je je ondersteuning op af. Je bent in staat tijdig signalen van crisissituaties te herkennen en hierop passend te reageren.	Als sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning luister je naar verhalen van een groep of wijk, zodat de verschillende perspectieven, meningen, behoeften en wensen helder worden. Hierdoor worden knelpunten en mogelijkheden snel zichtbaar en krijg je een goed beeld van de wijk. Je begeleidt groepen burgers bij het vinden van een aanpak die aansluit bij diverse behoeften en die hen de ruimte biedt om hun eigen kracht in te zetten.



Bij MEE, een organisatie voor mensen met een beperking, is een project opgezet waarin cliënten zelfstandig leren reizen met de fiets of het openbaar vervoer, zodat zij niet afhankelijk zijn van het speciale vervoer. Samen met een vrijwillige begeleider stelt de cliënt een 'reisplan' op, waarin zijn wensen, behoeften en vragen centraal staan. De cliënt geeft zelf aan wat hij wil oefenen, wanneer en hoe. De begeleider volgt hem hierin. Ook tijdens de uitvoering neemt de cliënt de leiding voor zover hij of zij dit aandurft. Zo wordt echt ingespeeld op de behoefte en vraag van de cliënt en laat de begeleider zien dat hij de cliënt vertrouwt. Omdat de vraag niet in het eerste gesprek direct helder hoeft te zijn, kan de cliënt gedurende het proces zijn behoefte of vraag aangeven en zo nodig ook aanpassen. Bekijk dit praktijkvoorbeeld op de [website van MOVISIE](#).

Warming up vragen:

- * Herken je de competentie?
- * Pas je de competentie al (deels) toe in jouw werk?
- * Hoe doe je dit?

2 Teamopdrachten

OPDRACHT 1

Deze opdrachten doe je tijdens de teambijeenkomst. Neem de opdrachten (2), het formulier voor jouw individuele actie (3) en de leervormen (4) digitaal of op papier mee naar de bijeenkomst.

Opdracht 1: Teamspel 'De stoel'

In deze opdracht werken groepen van vier teamleden aan het contact maken en het verhelderen van behoeften van een cliënt. Eén teamlid wordt gevraagd om de cliënt te spelen en ontvangt instructie van de procesbegeleider. De overige teamleden worden opgedeeld in groepen.

Instructie voor de groep:

- * De cliënt gaat in de stoel zitten.
- * Aan jullie de opdracht om hem daar uit te krijgen, zonder hem aan te raken.
- * De cliënt zal in eerste instantie niet willen opstaan, maar het is wel degelijk mogelijk om hem uit de stoel te krijgen.
- * Neem een paar minuten om in je subgroep een aanpak te bedenken.

OPDRACHT 2

Opdracht 2: Open vragen stellen

Deze opdracht is bedoeld om je meer bewust te worden van het effect van het stellen van open vragen. Je krijgt inzicht in de verschillende vraagvormen en het resultaat dat deze hebben met betrekking tot de informatie die jij krijgt van een cliënt.

Instructie voor het team:

- * Maak groepen van drie personen. Eén persoon is de cliënt, één persoon is de professional die vragen stelt en één persoon is de jury.
- * De cliënt is iemand die weinig buitenshuis komt en niet veel bezigheden heeft. De cliënt lijkt eenzaam te zijn en de professional denkt dat het zou helpen als de cliënt meer bezigheden krijgt. De professional probeert in de oefening erachter te komen waar de interesses liggen van de cliënt en wat hij/zij zou willen doen.

De professional mag in het vragengesprek alleen maar open vragen stellen. Het is de taak van het jurylid hierop te letten. De professional mag wel meedenken met de cliënt, maar zodra de professional geen open vraag stelt, worden de rollen gewisseld. Het jurylid wordt dan de professional, de professional wordt de cliënt en de cliënt wordt nu het jurylid.

Waarom deze opdracht?

Door het doen van een rollenspel experimenteer je in een 'kunstmatige' omgeving met het effect van jouw handelen en houding op jouw gesprekspartner. Door dit te ervaren en hiermee te experimenteren, weet je wat je in een echte situatie meer of minder moet doen om het gesprek zo goed mogelijk te laten verlopen. Het geeft je vaak veel inzicht in blinde vlekken, vooral als er een derde persoon observeert. Daarnaast haalt deze opdracht weer eens de verschillende soorten vraagvormen en het doel ervan omhoog die je kan inzetten in een gesprek. Kennis hiervan is handig in verschillende methodieken, zoals motiverende gespreksvoering, vraaggericht werken, krachtgericht werken etc.

OPDRACHT 2

Extra info: Vraagvormen

Overzicht van verschillende vraagvormen die je als professional kan inzetten in gesprekken:

- * Open vragen -> Wat heb je gedaan? Wie kan jou ondersteunen?
Reactie: veel informatie krijgen.
- * Meerkeuze -> Heb je dit toen met de huisarts besproken of heb je het erbij gelaten?
Reactie: Ja / nee of 'geen van beide'. Feiten en praktische informatie achterhalen.
- * Suggestief -> En heb je toen niet direct alarm geslagen?
Reactie: Nee, had ik dat moeten doen, dan? Iemand laten reflecteren op de situatie.
- * Cocktail: -> Ben je toen weggegaan, of heb je eerst je zoon gerustgesteld, heb je nog overwogen om de buurvrouw te bellen, of was je te druk in je hoofd om nog logisch na te denken?
Reactie: Wat zei je ook al weer als eerste? ... Nee, dat niet. Doelmatig verwarring veroorzaken om de werkelijke situatie uiteindelijk te verhelderen.
- * Gesloten -> Werk je al lang als receptioniste? Heb je collega's?
Reactie: droog met ja of nee antwoorden. Feiten en praktische informatie achterhalen.

TIP
Zet om vragen en behoeften bij cliënten te verhelderen de gesloten vraag beperkt in. Alleen als je iemand echt wilt sturen of snelle duidelijke antwoorden nodig hebt.



3

Individuele actie

Doel

In de aankomende 3 weken ga je aan de slag met het versterken van de competentie 'Verheldert vragen en behoeften'. Zo vergroot je jouw professionele handelen op deze competentie en leer je meer ruimte te geven aan de doelgroep om de werkelijke vragen en behoeften te uiten.

Hoe

Het is belangrijk dat je jezelf een concrete actie geeft, die je leuk vindt om te doen en die jou echt iets oplevert. Wil je oefenen met het stellen van open vragen? Bij welke cliënt of groep kan het in kaart brengen van de echte behoeften leiden tot nieuwe oplossingsmogelijkheden? Heb je al een goed beeld van de knelpunten die jouw cliënt of doelgroep ervaart in hun situatie? Wat kun je doen om dit beter in beeld te krijgen? Denk bijvoorbeeld aan het houden van een korte enquête, beter leren luisteren, open vragen stellen, leren los te laten en ruimte te geven aan de ander.



Schrijf hieronder op welke concrete actie je jezelf geeft. Houd het beperkt! Liever één actie die je goed uitvoert, dan drie acties die je half doet. Ideeën voor acties staan onder 4. Leervormen.

FORMULIER

Mijn concrete actie op het verhelfen van vragen en behoeften

Schaal

Om je ontwikkeling in kaart te brengen, kun je op de onderstaande schaal aangeven waar je nu staat met het verhelfen van vragen en behoeften en waar je over 3 weken staat. Sta je over 3 weken voor je gevoel hoger op de schaal? Zo ja, hoe komt dat? Het is een kleine handeling, die je even stil laat staan bij de ontwikkeling die je doormaakt.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	3 weken later

Ingevuld?

Sla deze pagina dan op en stuur deze naar de procesbegeleider. Na 3 weken bespreek je met je team of leidinggevende wat je hebt gedaan en geleerd. Je wordt hier niet op beoordeeld, maar zie het als een moment om bewust te reflecteren op jouw kennis en vaardigheden. Neem eventuele feedback mee in je ontwikkelproces.

4 Leervormen

Er zijn dagelijks veel grote en kleine manieren om op professionele wijze een vertrouwensband op te bouwen en verwachtingen, wensen en mogelijkheden te verhelderen om zeker te zijn dat de daadwerkelijke vraag of behoefte duidelijk wordt. Hieronder staan ideeën en tips om de competentie 'Verheldert vragen en behoeften' te ontwikkelen.

Leren door experimenteren	<ul style="list-style-type: none"> * Plan een bijeenkomst waarin alle gezinsleden of betrokken partijen hun perspectief op de situatie mogen geven. Noteer de overeenkomsten die je hoort en bekijk samen van daaruit hoe je tot een gezamenlijke aanpak kan komen. * Oefen bij een aantal gesprekken met het stellen van open vragen om zo beter de vragen en behoeften in kaart te brengen. Reflecteer na het gesprek op hoe het ging en neem je leerpunten mee naar een volgend gesprek.
Leren door inzicht	<ul style="list-style-type: none"> * Vraag een aantal collega's om samen met jou in een rollenspel te oefenen met het stellen van verschillende vraagvormen (zie opdracht 2). Neem een praktijksituatie en oefen bewust met het inzetten van de verschillende vragen. Bespreek naderhand op welke manier de verschillende vragen bijdragen aan het verhelderen van vragen en behoeften. * Ga aan de slag met de concrete actie om vijf burgers/ cliënten open te vragen naar knelpunten of mogelijkheden die mensen zien in hun situatie of in de wijk. Noteer de nieuwe informatie die je hoort en eventuele nieuwe ideeën die hieruit voortkomen. Geef vervolg aan je actie door inzichten te bespreken met collega's, partners of de doelgroep zelf.
Leren door imiteren	<ul style="list-style-type: none"> * Er bestaan verschillende methoden om vragen en verlangens van cliënten te verhelderen. Eén ervan is de <u>Inspiratiefiguur</u>. Deze oefening geeft zicht op wat belangrijk is voor cliënten en welke verlangens men heeft. * Nodig een aantal burgers of cliënten uit voor een gesprek om hun vragen en behoeften te verhelderen, maak samen een plan van aanpak als de vraag helder is voor te ontwikkelen. Neem een collega mee, leer van elkaars handelen en vraagstelling en geef elkaar naderhand feedback.
Leren door kennis	<ul style="list-style-type: none"> * Boekentips, praktijkvoorbeelden en methodieken: * <u>Verschelling, M. Checklist vraagverheldering. MOVISIE.</u> (methodiek) * <u>Scherrenburg, M. (2013), VNG factsheet over het keukentafelgesprek.</u> * <u>Bannink, F. (2009), Oplossingsgerichte vragen, handboek oplossingsgerichte gespreksvoering.</u>

5 Casuïstiek

Veel voorkomende dilemma's bij deze competentie

- * De vraag is en wordt niet duidelijk vanwege taalproblemen/culturele kloof, beperkingen, onmogelijkheden, onwetendheid, verschillende meningen etc.
- * Vragen en behoeften van verschillende personen komen niet met elkaar overeen of zijn moeilijk te verbinden met elkaar.
- * Er zijn verschillende posities en verhoudingen in het spel.

CASUS 1:

Cultuur- en taalkloof bij het verhelfen van vragen en behoeften

In de wijk waar je werkt, woont een Marokkaans gezin met wie je contact hebt vanwege zorgen over de gezondheidsklachten van haar grootmoeder. Grootmoeder wordt thuis verzorgd door haar schoondochter. Je hebt aangeboden om een paar keer langs te gaan om te kijken wat je kunt doen. De schoondochter wil vooral voorzieningen in huis om het leven aangenamer te maken voor de grootmoeder. Maar je ziet dat het in dit gezin niet goed gaat. De schoondochter is overbelast door de zorg voor haar schoonmoeder en de zorg voor haar eigen gezin. Ook zie je dat de grootmoeder steeds magerder en zwakker wordt sinds je contact met haar hebt. Je hebt de mogelijkheid voor extra zorgondersteuning besproken met de schoondochter, maar in de Marokkaanse cultuur is het een gewoonte dat kinderen de zorg voor oudere familieleden op zich nemen en de schoondochter wil niet ontlast worden in haar taken omdat ze bang is voor afkeuring van andere familieleden. Het enige wat ze wil is dat grootmoeder betere spullen krijgt, zoals een comfortabeler bed. De grootmoeder spreekt gebrekkig Nederlands en haar culturele normen en waarden zorgen ervoor dat zij uit beleefdheid of schaamte niet zomaar alles vertelt wat er speelt in haar privéleven. Daardoor krijg je geen goed beeld van haar daadwerkelijke gedachten en gezondheidsklachten. Wat kun je doen?

Vragen bij de casus

1. Wat is voor jou het kernprobleem in deze casus?
2. Wat vind je er moeilijk aan?
3. Zou je in deze casus doen wat de schoondochter (of familie) van je vraagt? Of vraag je door naar werkelijke behoefte van de schoondochter (én van de grootmoeder)?
4. Hoe speel je goed in op de verschillende posities en verhoudingen binnen één familie? En hoe kun je ervoor zorgen dat zij ook gaan meedenken over een mogelijke oplossing?



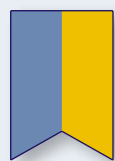
CASUS 2:

Ouderen die zich geïntimideerd voelen door een groep jongeren

Verschillende ouderen in de wijk waarin je werkt, klagen erover dat een groep jongeren tussen 12 en 18 jaar voor overlast zorgt op het ooit zo gezellige centrale plein. De jongens wonen deels in de buurt, en deels ook niet. Ze hangen veel rond op het plein, praten luidruchtig en schelden soms voorbijgangers uit. Zo nu en dan wordt er ook gedronken en geblowd. Op die momenten maakt de groep zich nog wel eens schuldig aan vernielingen, zoals het kapot gooien van flesjes, het beschadigen van winkelruiten en bushokjes. Met name de bewoners van het verzorgingstehuis in de wijk voelen zich onveilig en door de jongens geïntimideerd. Ze durven daardoor niet langer zelfstandig boodschappen te doen in het winkelcentrum en klagen, samen met andere wijkbewoners over de overlast, vernielingen en vervuiling. De ouderenconsulent die verbonden is aan het verzorgingstehuis heeft de problemen gesignaleerd en deze zijn ook bevestigd door de wijkagent. Ze hebben samen al een keer geprobeerd om met de jongens te praten om uit te zoeken wat er precies aan de hand is en wat hun wensen en behoeften zijn, maar dat leverde niks op. De wijkagent heeft beide groepen ook een keer benaderd om met elkaar om de tafel te gaan zitten. Dat zagen de ouderen en de jongeren niet zitten. De wijkagent en de ouderenconsulent willen de situatie met jou bespreken, in de hoop dat jij dit kan aanpakken. Wat ga jij als sociale professional doen?

Vragen bij de casus

1. Wat is voor jou het kernprobleem in deze casus?
2. Wat vind je er moeilijk aan?
3. Bedenk een aantal (creatieve) manieren waarmee je de werkelijke vraag en behoefte van de jongeren boven tafel krijgt.
4. Hebben de betrokken partijen ook belangen die ze delen? Zo ja, welke en hoe kun je die gebruiken voor een oplossing?



Voor de procesbegeleider

A. Algemene instructie

Rol van de procesbegeleider: De procesbegeleider bereidt de teambijeenkomst voor en begeleidt het team door de opdrachten. Je gebruik hiervoor de instructie op de volgende pagina's. Voor de voorbereiding is het handig om de opdrachten te bekijken en jouw instructie alvast door te lezen. Check ook welke materialen je nodig hebt; deze staan onderaan de pagina. Vraag de teamleden daarnaast om van te voren zelf de opdrachten (2), het formulier voor de individuele actie (3) en de leervormen (4) digitaal of op papier mee te nemen naar de bijeenkomst.

Hoewel leren van elkaar centraal staat in de teambijeenkomst, is het belangrijk dat teamleden zich veilig voelen tijdens de opdrachten en dat zij plezier hebben. Stel het team daarom zo nodig op hun gemak door bijvoorbeeld aan het begin van de bijeenkomst afspraken te maken over omgang met elkaar, dat er geen rare vragen bestaan en dat besproken zaken binnen het team blijven. Als procesbegeleider stimuleer je mensen om mee te doen, te leren en te reflecteren. Dwing ze niet om hun eigen grenzen over te gaan. Het leer- en ontwikkelproces van de teamleden wordt vergroot als je goed doorvraagt naar de ervaringen en leermomenten bij de opdrachten. Laat eventueel een teamlid aan het einde van de bijeenkomst samenvatten wat de belangrijkste leerpunten zijn uit de opdrachten.

Let wel op: jij bent niet verantwoordelijk voor het leerproces van de teamleden. Het enige dat jij doet is het begeleiden van de bijeenkomst. In feite hoef je alleen maar de instructie op de volgende pagina's te volgen. Met de

uitleg die daarin gegeven wordt, kunnen teamleden verder zelf aan de slag. Zij zijn zelf verantwoordelijk om de oefening goed en serieus uit te voeren. Zet vooral het team aan het werk en maak er een gezamenlijk programma van. Houd jouw rol en de uitvoering van de opdrachten licht; als een opdracht niet helemaal goed wordt uitgevoerd of lukt, dan is dat geen ramp. Plezier en humor zorgen er ook voor dat teamleden na de bijeenkomst zin hebben om met hun individuele actie aan de slag te gaan.

Aan de slag met de module:

- * Voor de teambijeenkomst bekijkt het team het introductiefilmpje in de module.
- * Het team loopt de opdrachten in de module stap voor stap door.
- * Start met het bespreken van de definitie van de competentie.
- * Voer volgens de instructies de opdrachten met het team uit.
- * Laat na het uitvoeren van de opdrachten de teamleden hun individuele actie invullen.
- * Stuur het terugkoppelingsformulier (zie D) naar de leidinggevende of de coördinator van dit leertraject.

Benodigde tijd: 75 minuten

Benodigde materiaal:

- | | |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| * Definitie van de competentie | * Hand-out 2. Teamopdrachten |
| * Pennen | * Formulier voor 3. Individuele actie |
| * Horloge/ timer | * Hand-out 4. Leervormen |
| * Stoel voor opdracht 1 | * Voor de procesbegeleider |
| | * Terugkoppelingsformulier |

B. Instructie 'Introductie van de competentie'

Duur 10 min	Onderdeel Leren door Kennis	Inleidende opdracht Verhelderen van de competentie en koppelen aan de eigen context	Benodigdheden
	Gezamenlijke bespreking	Vertel: We beginnen met het verhelderen van de competentie en het koppelen van de competentie aan ons eigen werk. Geef het team de competentie op papier en laat een teamlid de competentie voorlezen.	Algemene definitie
5 min		Vraag het team of het duidelijk is wat er met de competentie wordt bedoeld. Vraag het team hoe ze deze competentie al inzetten in hun werk en wat nog een uitdaging vormt. Vraag door aan het team of zij echt investeren in het opbouwen van een vertrouwensband en doorvragen in gesprekken.	
		Lees de uitsplitsing naar individuen en groepen voor.	Beschrijving individuen en groepen
5 min		Vraag het team om een concrete situatie uit hun werk te benoemen waarin zij de ruimte namen om echt te luisteren naar de doelgroep (individueel of een groep) en echt probeerden de visie van de doelgroep naar boven te halen. Vraag het team hoe zij de competentie verder kunnen versterken.	

C. Instructie 'Teamopdrachten'

Duur 25 min	Onderdeel Leren door experimenteren	Opdracht 1: Teamspel 'De stoel'	Benodigheden Stoel, Horloge/ timer Hand-out cliënt, Hand-out groep
		De oefening gaat over contact maken, aansluiten bij de ander en eigen doelen loslaten.	
5 min	Vorbereiden	Vraag één teamlid om de cliënt te spelen. Geef hem of haar de Instructie voor de cliënt (zie pag. 14) en laat hem/haar deze instructie goed doorlezen. Het is geen makkelijke rol, dus laat diegene zich goed voorbereiden. Deze instructie mogen de andere teamleden niet zien. Maak daarna subgroepen van vier teamleden. Plaats een lege stoel voor de groep.	Stoel Hand-out Instructie cliënt
10 min	Spelen	Lees de instructie voor van opdracht 1 en start het spel: Wijs een groep aan die begint. Laat hen een tijdje hun gang gaan. Het kan heel goed gaan, maar het gebeurt ook dat mensen trucjes toepassen, door elkaar praten, geïrriteerd raken etc. Neem eventueel een time-out om te bespreken hoe het gaat. Laat om de paar minuten een andere groep proberen de cliënt uit de stoel te krijgen. Zij mogen opnieuw beginnen, ze mogen ook voortborduren op wat ze gezien hebben.	Hand-out Instructie groep
10 min	Nabespreken	Besprek de volgende vragen met het team: * Wat werkt wel en wat niet? * Wat merkte je bij jezelf tijdens het spel? * Waar gaat deze oefening over? * Wat vraagt het van een professional om echt contact te maken?	

Teamopdracht 1: Instructie voor de cliënt

In deze opdracht proberen groepen van vier teamleden contact te maken met jou en jouw vragen en behoeften te verhelderen.

Instructie voor de cliënt:

- * Bedenk voor jezelf twee krachtige, niet alledaagse redenen om in de stoel te willen blijven. Bijv. dit is de enige stoel in de ruimte die jou een gevoel van controle of veiligheid geeft en daarnaast vermoed je dat je uit je broek bent gescheurd. Wees hier creatief in.
- * De taak van de teamleden is om jou uit de stoel te krijgen. Aanvankelijk geef je korte antwoorden, weinig informatie en houd je afstand. Je kan antwoorden geven als: *ja, nee, mwah, ik weet het niet, dat kan, het is best lastig, ik blijf liever zitten, het is wel oké zo, etc.*
- * Als teamleden aangeven dat het voor hen heel belangrijk is om jou uit die stoel te krijgen, dan respecteer je dat, maar meer ook niet.
- * Pas als ze echt contact maken en zich echt in jou verdiepen, ontspan je en ga je wat meer vertellen. Geef nooit in één keer alles weg, maar wees ook niet flauw in het achterhouden van informatie.
- * Tijdens het spel kun je de teamleden eventueel een spiegel voorhouden door feedback te geven, bijv. *Ik heb het gevoel dat jullie een trucje toepassen om mij uit die stoel te krijgen. Of: Volgens mij ben je meer bezig met jouw doel dan met mij.*
- * Uiteindelijk ben je best bereid om de stoel op te geven, maar niet zolang ze je niet echt begrijpen en beide redenen hebben achterhaald.

Duur 30 min	Onderdeel Leren door inzicht	Opdracht 2: Open vragen stellen	Benodigheden Hand-out Opdracht 2
5 min		In deze oefening gaat het team in groepen van drie oefenen met het stellen van open vragen.	
5 min	Voorbespreking	Check of iedereen de vijf open vraagvormen kent: wie, wat, waar, hoe, wanneer. Schrijf ze eventueel op een flap als hulpmiddel voor de oefening.	
10 min	Delen	Verdeel het team in drietallen. Iedereen leest de hand-out van deze opdracht door en voert de oefening uit.	
5 min	Nabespreken	Bespreek de volgende na met het team. * Bij wie ging het heel goed? * Doe je dit ook zo bewust in het werk? * Wat levert het stellen van open vragen op? Licht toe dat je in een normaal gesprek niet alleen open vragen kan stellen, maar dat de oefening bedoeld is om weer eens te oefenen met het stellen van open vragen en te ervaren wat het oplevert als je minder sturend bent in een gesprek en de cliënt zelf het gesprek laat sturen.	
5 min		Als er tijd is kun je met het team eventueel andere vraagvormen doornemen die onder 'Extra info' staan.	

Duur 10 min	Onderdeel Nabespreking	Nabespreking en individuele actie	Benodigheden Actieformulieren Hand-out Leervormen
5 min	Evalueren	Bespreek het volgende met het team: Wat kan het opleveren als je de echte behoeften van mensen naar voren haalt? (opdracht 1 en opdracht 2) Wat kun je doen om bewust de cliënt meer ruimte te geven en zelf minder sturen in gesprekken? Wie heeft er al een situatie in zijn hoofd waarin hij dit wil uitproberen?	Uitkomsten opdracht 1 en opdracht 2w
5 min	Afronding	Deel 3. Individuele actie uit en vraag ieder teamlid om deze voor zichzelf in te vullen. Benadruk dat fouten maken mag, als je er maar van leert!	Individuele actie
		Deel 4. Leervormen uit om ideeën te krijgen voor individuele oefeningen.	Leervormen
		Verzamel de ingevulde actieformulieren en bedank iedereen voor hun deelname. Vul na de bijeenkomst het terugkoppelingsformulier in en stuur dit naar de leidinggevende of coördinator van dit leertraject.	Terugkoppelingsformulier

D. Terugkoppelingsformulier (1)

FORMULIER

'Verheldert vragen en behoeften'

Terugkoppeling over de teambijeenkomst d.d.

Besproken competentie: 'Verheldert vragen en behoeften'

Aanwezig:

Afwezig:

De competentie is voor alle teamleden helder en begrijpelijk	1	2	3	4
Het team zet deze competentie al in het werk in	1	2	3	4
Het team kon concrete voorbeelden aangedragen uit het werk	1	2	3	4
Het team heeft opdracht 1 succesvol uitgevoerd	1	2	3	4
Het team heeft opdracht 2 succesvol uitgevoerd	1	2	3	4
Het team kan elkaar voorzien van tips, advies en hulp	1	2	3	4
Elk teamlid kon leerpunten benoemen	1	2	3	4
Elk teamlid heeft de competentiekaart ingevuld	1	2	3	4

Uitleg schaal: 1 = nee, 2 = enigszins, 3 = grotendeels, 4 = ja

D. Terugkoppelingsformulier (2)

FORMULIER

Vragen/ opmerkingen uit het team n.a.v. deze competentie:

Opmerkingen procesbegeleider n.a.v. de bijeenkomst

Stuur dit formulier naar de leidinggevende of de coördinator van dit leertraject.

Deze persoon plant over 3 weken een korte bijeenkomst om het ontwikkelproces van de teamleden te bespreken.