

## 's Heeren Loo Zorggroep

Berkenweg 11  
3818 LA Amersfoort  
T. 0800 3 55 55 55

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever ©.



# Veelkleurige kijk op zorg

hulpmiddel om  
vraaggericht te werken

uitgave januari 2015



*Bij vraaggestuurde zorg wordt door de professional samen met de klant onderzocht wat de klant in zijn specifieke situatie nodig heeft.*

Auteur: Désirée van der Pal  
In samenwerking met Martha Talma

Met dank aan: cliënten en ouders ambulante zorg. Professionals: Janneke, Roelie, Sasja, Lindy, Januska, Machteld, Annet, Meta, Joke, Margreet, Martha, Freek, Claudia, Ingrid, Karin, Bernadette, Marijke, Jenny.

## Inleiding

### Waarom dit hulpmiddel?

De zorgsector is onder invloed van de decentralisaties aan het veranderen. Sleutelwoorden zijn: effectiever, goedkoper en meer vraaggestuurd werken, afgestemd op de hulpvraag en op de maatschappelijke omgeving van de cliënt. Belangrijk zijn de houding en mentaliteit van de professional en de dialoog met de cliënt en de ouders<sup>1</sup>.

Het hulpmiddel bestaat uit drie delen:

- Vragen die helpen om meer vraaggestuurd te werken, zowel voor de klant als de ouder.
- Reflectievragen met betrekking tot de professionele houding.
- Vragen met betrekking tot monitoren om de eigen houding en de relatie te verbeteren en te onderzoeken of het handelen effect heeft.

### Doel?

Het doel van het hulpmiddel is:

- meer vraaggericht te werken door beter aan te sluiten bij de vragen, wensen en mogelijkheden van de klant
- toe te werken naar concrete resultaten.
- reflecteren op je eigen handelen, zodat je als professional steeds verder kan groeien als persoon en je handelingsruimte vergroot.
- de klant meer regie geven over het gesprek en uit te dagen om te oefenen met het zelf stellen van vragen.

### De ervaringen

Het hulpmiddel is uitgeprobeerd in een pilotgroep van 20 professionals die werken bij 's Heeren Loo, Ambulante hulpverlening midden Nederland, MEE en Careander. De ervaringen en feedback van deze professionals zijn verwerkt. Uiteindelijk is gebleken dat de vragen in deze brochure het beste aansluiten bij het perspectief van cliënten en ouders.

---

1. Dit blijkt uit een Master onderzoek dat in 2014 binnen zorggroep 's Heeren Loo is uitgevoerd.

## Vragen die helpen om meer vraaggestuurd te werken

Achter in de brochure zijn losse kaarten gevoegd die je gebruikt in het gesprek met de cliënt en/of de ouder. De kaarten leg je voor aanvang van het gesprek op tafel. De cliënt/ouder kiest het eerste onderwerp waarover hij<sup>2</sup> in gesprek wil gaan. Vervolgens onderzoek je welke vragen de ouder en de cliënt hebben (niet sturende communicatie). De vragen op de kaartjes en de verdiepende vragen in deze brochure/app dienen als hulpmiddel om de dialoog/trialoog<sup>3</sup> aan te gaan.

In het hulpmiddel heeft de ouder, naast de cliënt, een prominente plaats.

Als professional ben je er voor de cliënt. Maar de cliënt is niet los verkrijgbaar! Achter iedere (volwassen) cliënt, staat een vader, moeder of voogd. Wie zich verbindt met de cliënt, verbindt zich dus tegelijkertijd met zijn ouders (een dialoog wordt daardoor een trialoog). Ook als de cliënt volwassen is, blijven de ouders een belangrijke rol spelen. Hulpverlening vindt dus altijd plaats in een driehoek. De ouder(s) en de professional ondersteunen de cliënt. De driehoek is ontleend aan het boek “Ouders op hun plek” van Chiel Egberts.

De vragen kun je stellen aan het begin van de hulpverlening. Ook kunnen de vragen tussentijds worden gesteld. Je hoeft niet steeds alle vragen te gebruiken. Je kunt uitgebreid de tijd aan het gesprek besteden of ieder gesprek 10 minuten laten duren. Speel er mee!

## Reflectievragen voor je professionele houding

Door te reflecteren op je eigen gedrag onderzoek je in hoeverre jouw houding bijdraagt aan vraaggestuurd werken. Tijdens of na een gesprek stel je jezelf of je collega de reflectievragen die zijn opgenomen in deze brochure. Reflecteren helpt je om continu je gedrag bij te stellen als de persoon en/of de situatie daarom vraagt.

2. Daar waar “hij” staat kan ook “zij” worden gelezen

3. Een dialoog is een gesprek tussen twee personen, een trialoog tussen drie personen.

## Monitoren om te onderzoeken of je handelen effect heeft

Naast reflecteren van het eigen gedrag is het van belang om de effecten en resultaten van de ingezette zorg te meten. Dit kan door middel van monitoren. Daarom is er een monitor voor jou, de cliënt en de ouder bijgevoegd in dit boekje. Het samen invullen van de monitor tijdens of na de hulpverlening leidt al tot een groter effect van de zorg. Onderzoek of je door middel van de schaalvragen de doelen bij kan stellen. Stel een schaal voor van 0 – 5 waarbij 5 staat voor de gewenste situatie en 0 voor de situatie waarin er nog niets is gerealiseerd.

## De elementen van vraaggestuurd werken:

### De relatie

De relatie is belangrijk om goed aan te sluiten bij de waarden en normen van de cliënt. Deze staan centraal. De cliënt heeft de leiding (regie en verantwoordelijkheid) over zijn eigen leven. De professional stelt op een gelijkwaardige manier heldere open vragen en gaat met respect om met de waarden en normen van de cliënt.

Hij is flexibel in het zoeken naar mogelijkheden om aan te sluiten bij de vraag van de cliënt. Hij is meer ondernemer dan uitvoerder en hij is in staat verbindingen te leggen tussen de cliënt en zijn netwerk en omgeving. Hij werkt samen met de ouder.

### Vragen en wensen

De cliënt verheldert zijn vragen en wensen en wordt hierbij ondersteund door de professional. De professional inventariseert, luistert, informeert en nodigt de cliënt en het netwerk uit om de vraag te verduidelijken. De professional gebruikt zijn invloed in en om de organisatie bij het leveren van maatwerk in het belang van de cliënt.

### Eigen kracht

De cliënt voert zoveel mogelijk zelf de regie en maakt gebruik van zijn talenten in samenwerking met de ouders, het netwerk en de informele zorg. Het systeem draagt eigen verantwoordelijkheid.

De professional vult hierop aan in samenwerking met andere zorgaanbieders en durft in

het belang van de cliënt het aanbod van de organisatie los te laten. Kwaliteit en veiligheid van de cliënt staan voorop.

#### Resultaat

De cliënt geeft duidelijk resultaten aan en maakt keuzes over de aanpak samen met het netwerk.

De professional is gericht op een gewenst effect en helpt de cliënt om dit te bereiken.

## Vragen voor het gesprek met de cliënt

### Onze relatie (we gaan elkaar leren kennen)

#### Wie ben jij?

- Vertel eens wat over jezelf?
- Hoe wil jij dat andere mensen met jou omgaan/ wat vind jij fijn?
- Wat vind jij het leukste om te doen/ waar word je blij van?



#### Wat wil je van mij weten?

- Wat wil je van mij weten dat je nog niet weet?
- Mensen die mij kennen, vertellen over mij dat ik .....
- Ik vind het leukste om te doen.....

#### Hoe gaan we met elkaar om?

- Wat vind jij belangrijk bij hoe we met elkaar omgaan?
- Wat verwacht je van mij?
- Wat kan ik van jou verwachten?

## Jouw vragen en wensen

#### Wat zijn jouw wensen?

- Wat zou jij het liefst iedere dag willen doen?
- Wat is daar volgens jou voor nodig?
- Wat kunnen we daaraan doen?

#### Vraag achter de vraag?

- Wat wil je bereiken met jouw wens?
- Kun je dit bereiken? Waarom wel, waarom niet?
- Als jouw wensen zijn beantwoord, hoe gaat het dan met jou?

#### Hoe wil je begeleid worden?

- Heb je al eerder begeleiding gevraagd?
- Wat vond je toen fijn, wat zou je nu anders willen?
- Wat kan je zelf, waar heb je hulp bij nodig?

## Eigen kracht

#### Waar ben je goed in?

- Wanneer merk jij dat je ergens heel blij van wordt?
- Wanneer ben jij trots op jezelf?
- Wie is er trots op jou?

#### Wie in jouw omgeving ondersteunen jou?

- Wie vraag jij om hulp?
- Wat betekenen deze mensen voor jou?
- Wat zou je voor hen (of anderen) willen of kunnen doen?

#### Wat wil je verder ontwikkelen?

- Waar wil je beter in worden?
- Wat kan je zelf doen om hier beter in te worden?
- Hoe kunnen anderen daarbij helpen (vrienden, burens, familie, ik)?



## Het resultaat

### Wat wil je bereiken?

- Wat is je eerste doel?
- Hoe weten we dat het doel is bereikt?
- Wat is er dan veranderd?



### Hoe wil je dit aanpakken?

- Welke stappen ga je nu zetten?
- Wat wil en kan je zelf doen?
- Welke hulp wil je van anderen (familie, vrienden, burens, ik)?

### Hoe gaan we volgen hoe het gaat?

- Hoe vaak gaan we de resultaten bespreken?
- Op welke manier (via een bezoek, via skype, samen een rapportage maken, e-mail, app)?
- Met wie gaan we de doelen en resultaten bespreken?

## Vragen voor het gesprek met de ouder

### Onze relatie (we gaan elkaar leren kennen)

#### Wat kunt u vertellen over uw kind en u als ouder?

- Hoe kijkt u naar uzelf als ouder?
- Welke gebeurtenissen in het leven van uw kind zijn belangrijk om te weten?
- Welke dingen werken bij uw kind als een rode lap... en welke als een groene?



#### Wat wilt u van mij weten?

- Hoe kijkt u naar mij als begeleider van uw zoon/dochter?
- Hoe ik mijzelf zie als begeleider...
- Wat belangrijk is om te weten over mijzelf...

### Hoe gaan wij met elkaar om?

- Hoe wilt u dat we met elkaar omgaan?
- Wat verwacht u van mij?
- Wat kan ik van u verwachten?

## Uw vragen en wensen

### Wat zijn uw wensen ten aanzien van uw kind?

- Wat maakt uw kind volgens u gelukkig?
- Wat draagt volgens u bij aan een betekenisvol leven van uw kind?
- Wat zijn uw wensen op de langere termijn?



### Vraag achter de vraag?

- Als de wensen voor uw kind zijn vervuld, hoe gaat het dan met u en uw kind?
- Waar bent u trots op?
- Waar bent u bezorgd over?

### Welke toekomst ziet u voor u met betrekking tot uw kind?

- Hoe ziet u de ontwikkeling naar zelfstandigheid van uw kind?
- Waar wilt u zichzelf als ouder nog in ontwikkelen ten opzichte van uw kind?
- Wat kan de begeleiding hierbij betekenen?

## Eigen kracht

### Waar is uw kind goed in?

- Waar bent u trots op?
- Hoe versterkt u de talenten van uw kind?
- Wat kunt u als ouder doen om de kracht van uw kind te vergroten?



### Wat kan het netwerk bijdragen?

- Wie zijn er betrokken bij de begeleiding van uw kind?
- Wat betekenen deze mensen voor uw kind?
- Hoe kan het netwerk worden versterkt en uitgebreid?

### Hoe kan uw kind zich verder ontwikkelen?

- Waar zou uw kind beter in kunnen worden?
- Hoe leert uw kind het beste?
- Hoe kunnen anderen daarbij helpen (u, vrienden, burens, familie, ik)?

### Het resultaat

#### Wat wilt u bereiken?

- wat zou voor u een haalbaar doel zijn over een half jaar?
- wanneer bent u tevreden over de samenwerking?
- waar staan we over 2 jaar?

#### Hoe pakken we het aan?

- Wat zou u kunnen bijdragen aan de doelen van uw kind?
- Wat zou volgens u uw kind kunnen doen?
- Wat verwacht u van mij?

#### Hoe volgen we hoe het gaat?

- Hoe bespreken we de resultaten?
- Op welke manier?
- Wie betrekken we bij dit gesprek?



## Reflectievragen voor professionals

### Jouw houding

- Hoe sluit je aan bij de waarden en normen van de ander?
- Wat doe jij om veiligheid, respect en vertrouwen te winnen?
- In hoeverre vergroot jij jouw cirkel van invloed om de zorg goed af te stemmen (ben je een uitvoerder of een ondernemer)?

### Vragen en wensen van de cliënt en de ouders

- Waaruit blijkt dat jij openstaat voor de mening van de cliënt en de ouder(s)?
- Hoe heb jij de cliënt en de ouder(s) geholpen om vragen en wensen kenbaar te maken?
- Hoe stem je de begeleiding af op de wensen en behoefte van cliënt/ ouders?

### Eigen kracht van de cliënt en de ouders

- Wat heb jij gedaan om het eigen handelen van de cliënt te vergroten?
- Wat heb jij gedaan om het netwerk/de informele zorg te betrekken?
- Hoe stimuleer jij de cliënt zijn talenten in te zetten in de maatschappij?

### Resultaat

- Meet jij de resultaten?
- In hoeverre sluit jouw werk aan bij de gewenste resultaten?
- Wanneer ben jij trots op je werk?

## Monitor voor de cliënt

De relatie					
0	1	2	3	4	5

Ik vertel over mijzelf in het gesprek

Ik vind het contact met de professional fijn

Ik geef aan wat ik fijn vind in het contact

Vragen en wensen					
0	1	2	3	4	5

Ik kan mijn vragen en wensen vertellen

Ik weet wat ik het liefst iedere dag doe

Ik kan aangeven hoe ik het liefst begeleid wordt

Eigen wensen					
0	1	2	3	4	5

Ik weet waar ik goed in ben

Ik vraag hulp van mensen uit mijn omgeving

Ik weet waar ik beter in wil worden

Resultaat					
0	1	2	3	4	5

Ik weet wat ik wil bereiken

Ik weet hoe ik dat ga aanpakken

Ik weet wanneer we de resultaten bespreken

## Monitor voor de ouder(s)

De relatie					
0	1	2	3	4	5

Ik voel mij gehoord door de begeleider

Ik geef aan wat ik fijn vind in het contact

Er is sprake van een evenwichtige relatie met de begeleider

Vragen en wensen					
0	1	2	3	4	5

Ik kan mijn vragen en wensen ten aanzien van mijn kind vertellen

Ik zie de toekomst van mijn kind helder voor mij

Ik draag bij aan de ontwikkeling van mijn kind

Eigen wensen					
0	1	2	3	4	5

Ik kan aangeven wat mijn kind nodig heeft om zich te ontwikkelen

Ik help mijn kind zich te ontwikkelen

Ik versterk het netwerk rondom mijn kind

Resultaat					
0	1	2	3	4	5

De doelen van mijn kind zijn helder

Ik weet wanneer ik tevreden ben

Ik ben betrokken bij het resultaat

## Monitor voor de professional

Mijn houding						
0	1	2	3	4	5	
						Ik sluit aan bij de waarden en normen van de cliënt en ouder
						Ik werk aan veiligheid, respect en vertrouwen
						Ik werk ondernemend en gebruik mijn invloed om mijn zorg goed af te stemmen

Vragen en wensen						
0	1	2	3	4	5	
						Ik sta oprecht open voor de mening van de cliënt en ouder
						Ik help de cliënt en ouder zijn verhaal kenbaar te maken
						Ik stem mijn begeleiding af op de wensen en behoefte van de cliënt en ouder


Eigen wensen						
0	1	2	3	4	5	
						Ik vergroot het eigen handelen van de cliënt en ouder
						Ik betrek en vergroot het netwerk van de cliënt en ouder
						Ik stimuleer de cliënt en de ouder talenten in te zetten en te vergroten

Resultaat						
0	1	2	3	4	5	
						Ik meet resultaten
						Ik sluit mijn werk aan bij de gewenste resultaten
						Ik ben trots op mijn werk

## Literatuurlijst

Voor dit hulpmiddel is gebruik gemaakt van:

- Bakens Jeugdwet:  <http://www.voordejeugd.nl/images/pdf/Jeugdbakens%20voor%20Kennisnetjeugd1.pdf>
- Bakens Welzijn nieuwe stijl:  [http://www.invoeringwmo.nl/content/welzijn-nieuwe-stijl#Acht\\_bakens](http://www.invoeringwmo.nl/content/welzijn-nieuwe-stijl#Acht_bakens)
- Egberts, C. (2007). Ouders op hun plek. Meppel: Drukkerij van Dijk
- Het vraaggesprek. [http://www.vng.nl/files/vng/publicaties/2013/kanteling-het-gesprek-iv\\_20130417.pdf](http://www.vng.nl/files/vng/publicaties/2013/kanteling-het-gesprek-iv_20130417.pdf) 
- Onderzoeksverslag D. van der Pal, 2014, Vraaggestuurd werken in de gehandicaptenzorg. Wie heeft de regie? Op te vragen bij 's Heeren Loo, regio midden Nederland.
- Vraaggestuurd werken in de langdurige zorg: [http://www.invoorzorg.nl/docs/ivz/professionals/KB\\_Vraaggestuurd\\_werken.pdf](http://www.invoorzorg.nl/docs/ivz/professionals/KB_Vraaggestuurd_werken.pdf) 
- Werkboek voor begeleiders van teams. Vaardig in vraaggestuurde zorg: [http://www.invoorzorg.nl/docs/ivz/professionals/Werkboek\\_Vaardig\\_in\\_vraaggestuurde\\_zorg.pdf](http://www.invoorzorg.nl/docs/ivz/professionals/Werkboek_Vaardig_in_vraaggestuurde_zorg.pdf) 
- Quez vragen naar zelfregie. De opzet van deze tool is als inspiratie gebruikt. De tool is te downloaden: [http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco\\_files/Quez%20\[MOV-501303-0.2\].pdf](http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Quez%20[MOV-501303-0.2].pdf) 