

Open, breed en afgestemd

Drie pijlers van vraagverheldering

Hoe open en breed moet vraagverheldering zijn? En wie bepaalt dat? Is de visie van de professional leidend of de wens van de hulpvrager?

Met de invoering van de nieuwe Wmo op 1 januari 2015 veranderde de verantwoordelijkheid van gemeenten en burgers op het gebied van zorg en welzijn. Burgers hebben een actievere rol in het bevorderen van het eigen welzijn, het oplossen van de eigen problemen en dienen een grotere bijdrage te leveren aan zorg en welzijn voor de mensen in hun persoonlijke netwerk. Burgerkracht, burgerinitiatieven, zelfmanagement, zelfregie en zelfsturing zijn veelgebruikte termen die de huidige ontwikkeling illustreren.

Professionals met verschillende disciplinaire achtergronden vormen gemeentelijke wijkteams. Zij werken generalistisch in het contact met burgers en delen specialistische expertise in contact met elkaar. Ze ondersteunen en stimuleren zelfregie en versterken waar mogelijk de inzet van informele netwerken bij de ondersteuning van burgers. Indien nodig (her)indiceren ze professionele ondersteuning. Een vraaggerichte benadering staat hierbij centraal. Burgers worden verwezen door huisartsen en andere professionals of nemen zelf of met hulp van familie of bekenden initiatief tot contact met het wijkteam. De melding wordt vervolgens 'opgepakt' door een medewerker van het wijkteam en deze voert een keukentafelgesprek met de burger om zijn of haar situatie in kaart te brengen en de vraag te verhelderen.

Eerste stap

Vraagverheldering is de eerste stap in het contact tussen burger en professional en moet uiteindelijk leiden tot op maat af-

gestemde ondersteuning. Thesaurus Zorg en Welzijn definieert vraagverheldering als 'duidelijk krijgen wat de (werkelijke) zorg- of hulpvraag van iemand is' en stelt het vraagverhelderingsgesprek gelijk met het keukentafelgesprek. Vilans omschrijft vraagverheldering als 'de dialoog die plaatsvindt tussen de burger (hulpvrager) en de professional.' In een scala aan publicaties worden in het kader van de Wmo voorwaarden aan vraagverheldering gesteld: 'methodisch', 'integraal' en 'persoonsgericht' zijn veel voorkomende typering. Daarnaast is ter ondersteuning van de vraagverheldering een ruim aanbod aan instrumenten, zoals de zelfredzaamheidsmatrix, beschikbaar. Het merendeel van deze instrumenten is bedoeld voor professionals. Ook zijn er instrumenten die burgers zelf kunnen gebruiken om de eigen vraag te articuleren en het gesprek met de professional voor te bereiden, bijvoorbeeld de EigenKrachtWijzer.

Praktijk

Als onderdeel van een meerjarig kwalitatief onderzoek in Maastricht en Roermond werden professionals die in wijkteams werken en burgers met een ondersteuningsvraag geïnterviewd, zowel individueel als in groepsverband. Uit deze interviews valt op te maken dat het keukentafelgesprek (een woord dat bij sommige professionals weerstand oproept) wordt gekenmerkt als 'open', 'breed' en 'afgestemd op de hulpvrager'. Hierbij zetten professionals verschillende (sociale) vaardigheden in: luisteren, (door)



Tijdens het keukentafelgesprek zet de professional allerlei (sociale) vaardigheden in.

vragen, samenvatten, informeren, interesse tonen, nieuwsgierig zijn en blijven, mensen zelf laten nadenken en bewust maken, in hun kracht zetten, activeren, niet interpreteren, aanpassen aan niveau, cultuur en leefwijze en aanpassen in taal.

De geïnterviewde professionals geven aan bij open vraagverheldering afstand te nemen van de aanvankelijke, door de burger geformuleerde vraag. Met deze open houding en manier van gespreksvoering creëren ze de ruimte om de werkelijke vraag te achterhalen. Zij gaan dus op zoek naar de vraag achter de vraag, ze proberen samen met de burger de eigenlijke wens te formuleren en ze verkennen of er nog andere vragen zijn.

Vaak is de aanvankelijke vraag van de burger gericht op één of enkele leefgebieden, terwijl hun problemen ook invloed hebben op andere terreinen van het leven. Wanneer de professional zich in het gesprek met de burger oriënteert op meerdere leefgebieden, is er sprake van een brede vraagverheldering. Professionals typeren dit als een verkenning van 'het gebied rondom' de aanvankelijke vraag. Ze ontginnen hierbij (al dan

niet systematisch) de voor de burger niet altijd vanzelfsprekende leefgebieden, zoals financiën en zingeving. Soms wordt daarbij gebruik gemaakt van een formulier als hulpmiddel, geheugensteuntje of checklist achteraf. Over de breedte hebben de professionals verschillende opvattingen. Sommigen kiezen voor een oriëntatie op alle leefgebieden, terwijl anderen ervoor kiezen om bepaalde domeinen uit te sluiten als de relevantie van deze verkenning lijkt te ontbreken.

Thuisituatie

Voor de professionals is het belangrijk dat de vraagverheldering afgestemd is op de burger. Daartoe bezoeken zij de mensen thuis. Vraagverheldering in de thuisituatie geeft andersoortige en aanvullende informatie en biedt mogelijkheden om aan te sluiten bij de leefwereld van de burger. Over deze aansluiting bestaan verschillende, algemene opvattingen, zoals: het tempo van de burger volgen, de gespreksvolgorde die de burger kiest volgen, meerdere zintuigen gebruiken, en de inrichting van het huis en

Bij open vraagverheldering nemen professionals afstand van de aanvankelijke vraag

dagelijkse activiteiten van de burger als aanknopingspunt voor gesprek kiezen.

Burgers zelf verlangen een goed gesprek, waarin zij ervaren dat de professional oprecht moeite doet om het persoonlijk verhaal te leren kennen, want daaruit blijkt aandacht, betrokkenheid en deskundigheid. De snelheid waarmee vragen worden opgevolgd en de aanwezigheid van een vaste contactpersoon dragen hieraan bij. Verder benadrukken professionals en mensen met een ondersteuningsvraag de rol die een cliëntondersteuner kan vervullen; de ondersteuner kan emotioneel beladen informatie geven en ondersteunt de formulering van de hulpvraag. De ondersteuner functioneert als het ware als tolk.

Gekantelde vraagverheldering

Uit de interviews is nog niet duidelijk geworden hoe de drie pijlers van vraagverheldering – een open karakter, een brede blik en aansluiten bij de hulpvrager – zich tot elkaar verhouden. Is er nog sprake van een afgestemde relatie als er afstand genomen wordt van de initiële vraag? Wanneer vraag je bij een enkelvoudige vraag wel dóór en wanneer niet? Is er sprake van aansluiten bij de hulpvrager als vraagverheldering zo breed is dat ook levensdomeinen onderzocht worden die voor de burger geen enkele relatie hebben met zijn of haar vraag? Hoe open en breed moet vraagverheldering zijn? En wie bepaalt dat? Is de visie van de professional leidend of de wens van de hulpvrager?

Instrumenten als de zelfredzaamheidsmatrix en de arrangementenwaaier zijn ontwikkeld ter ondersteuning van onder andere vraagverheldering tijdens keukentafelgesprekken. Maar de geïnterviewde professionals gebruiken ze niet of nauwelijks. Sommige professionals suggereren dat deze instrumenten een open gesprek dat aansluit bij de wensen van de de burger in de weg staan. Wellicht sluit deze opvatting aan bij het resultaat van recent onderzoek waaruit blijkt dat professionals de voorkeur geven aan een maatwerkbenadering op grond van eigen inzicht, kennis en vaardigheden boven een geprotocolleerde werkwijze.

Betekent dit dat de hulpvrager afhankelijk is van de professional die hij toevallig tegenover zich aantreft? Welke vaardigheden heeft de professional nodig om op het gepaste moment instrumenten in te zetten zonder dat deze de pijlers van de vraagverheldering negatief beïnvloeden? Wat weerhoudt professionals om instrumenten te gebruiken? Is het gebruik van dergelijke hulpmiddelen wel gewenst? Of belemmeren deze het open gesprek en staan ze de relatie met de burger in de weg?

Verder onderzoek

De relatie tussen de voornoemde pijlers van vraagverheldering en de effectiviteit en efficiëntie is niet bekend. Over de kwaliteit van het keukentafelgesprek, de geïnvesteerde tijd in relatie tot de gevonden oplossing, de tevredenheid van de hulpvrager en de invloed van de drie pijlers op het gebruik van maatwerkvoorzieningen is vooralsnog geen uitspraak te doen. Allereerst zullen wijkteams en gemeenten moeten definiëren wat zij onder effectieve en efficiënte vraagverheldering verstaan. Pas daarna is monitoring mogelijk. De geformuleerde vraagstukken bieden dan ook voldoende aanleiding voor verder onderzoek onder zowel professionals als burgers. ▲

Jerôme van Dongen (MSc) en Jhoy Dassen werken bij Zuyd Hogeschool. Van Dongen is onderzoeker Faculteit Gezondheidszorg/Lectoraat Wijkgerichte zorg. Dassen is senior-docent/onderzoeker Faculteit Sociale Studies en Educatie/Lectoraat Sociale Integratie.

Hun onderzoek is deel van een Raak-publiek project onder supervisie van dr. Ramon Daniëls, dr. Marianne Potting en dr. Erik van Rossum (allen lector bij Zuyd Hogeschool).

Literatuur

- Arum, S. en R., Schoorl (2015) Sociale (wijk)teams in vogelvlucht. State of the art najaar 2014. Utrecht: Movisie
- de Lange, B. (2016) Onderzoek naar veranderend competentieprofiel WMO-consulent. Sociale vraagstukken Movisie. (2010) Inventarisatie vraagverheldering in de WMO
- Movisie. (2011) Persoonsgerichte vraagverheldering in de WMO
- Kuiper, C., Van Grinsven, S., Kluft, M., De Bruijn, D., & Wammes, A. (2014). Aan de slag met sociale wijkteams. Tips en ervaringen uit de praktijk van Lelystad, Groningen, Venlo en Utrecht. Utrecht: Movisie.
- Ten Houte de Lange, S. (2016) Hulpverleners ontkennen het belang van methode-trouw werken. Sociale vraagstukken Wmo werkplaats Utrecht (2016) 'Wat betreft de kanteling. De betekenis van transitie en transformatie'. In: WMO-wijzer. Utrecht, 1-13
- VNG. (2010) Het gesprek. Deel 2: Praktische handreiking