



GEZOND IN ...

STIMULERINGSPROGRAMMA GIDS
LOKALE AANPAK GEZONDHEIDSACHTERSTANDEN



EEN GOED GESPREK VOOR EEN BREDE AANPAK VAN GEZONDHEIDSVERSCHILLEN

DE BELANGRIJKSTE INGREDIËNTEN EN TIPS



VOOR PROFESSIONALS EN ORGANISATIES

Veel gemeenten en uitvoeringsorganisaties werken aan het terugdringen van gezondheidsachterstanden bij mensen in een lage sociaaleconomische positie. Dat daarvoor een brede aanpak nodig is, met aandacht voor achterliggende factoren zoals bijvoorbeeld (stress door) armoede en schulden of onzekerheid over werk of eenzaamheid, is bekend. Maar wat betekent dat voor de eerste gesprekken die professionals voeren met inwoners die met problemen bij hen komen? GezondIn sprak met vijf ervaren professionals uit het sociaal domein over hun brede gesprek. Wat is volgens hen belangrijk? Wat doen ze en wat laten ze? En wat hebben ze nodig van hun organisaties? We geven een overzicht van de belangrijkste ingrediënten en tips voor een goed gesprek.

INHOUD

1. **Verschillende praktijken, verschillende doelen van het gesprek** 3
2. **De ingrediënten en tips voor een goed gesprek** 5
3. **Aanbevelingen voor organisaties** 9



DE INTERVIEWS

GezondIn sprak met deze vijf ervaren professionals uit het sociaal domein over hun brede gesprek. Klik op de afbeeldingen om de video's te bekijken.



Jolanda Mikic

Consulent WijVaals bij de gemeente Vaals



Suzan Daamen

Oprichter, ontwikkelaar en uitvoeringsprofessional bij de Uitvoeringsbrigade



Farley van Heydoorn

Schuldhulpverlener bij gemeente Utrecht en eigenaar BuroVAT



Iriani Boxma

Coördinator Kind aan Huis bij Solidez in Wageningen



Jennifer Ramkisoen

Straathoekwerker bij GGD Zaanstreek-Waterland

1. VERSCHILLENDE PRAKTIJKEN, VERSCHILLENDE DOELEN VAN HET GESPREK

De vijf professionals werken vanuit verschillende organisaties en met uiteenlopende opdrachten. [Jolanda Mikic](#) en [Suzan Daamen](#) voeren gesprekken met inwoners juist om te kijken wat er allemaal voor hen speelt. Vervolgens bepalen ze in samenspraak met de inwoners welke ondersteuning hen verder kan brengen, en helpen ze met het regelen daarvan. Jolanda doet dat vanuit de gemeente, Suzan als zzp-er. [Irina Boxma](#) die bij een welzijnsorganisatie werkt, is er voor gezinnen waar het met de kinderen niet goed gaat en kijkt hoe die ondersteund kunnen worden. De andere gesprekspartners hebben een wat specifiekere opdracht. [Jennifer Ramkisoen](#) heeft als opdracht een project rond integrale schuldhulpverlening vanuit de GGD en werkt veel met jongeren. [Farley Van Heydoorn](#) is onder andere schuldhulpverlener bij een gemeente.

“Een goed gesprek, om in te schatten welke ondersteuning passend is, krijg je alleen als je je als professional bewust bent van de leefomstandigheden, situatie en het perspectief van de inwoner.”
Irina Boxma

Alle vijf proberen breed zicht te krijgen op wat speelt voor degene die bij hen komt, denk aan armoede en schulden, gezondheid, huisvesting, sociale contacten, werk en inkomen. Alleen, hoe uitgebreid alles aan de orde komt, dat verschilt. De professionals met een brede en verkennende opdracht, zoals Jolanda Mikic en Suzan Daamen zorgen dat zoveel mogelijk aspecten aan bod komen omdat het juist hun opdracht is om zicht te krijgen op passende

ondersteuning, door een professional of in het netwerk van de inwoner. Dat geldt in zekere mate ook voor Irina Boxma, die ook extra aandacht heeft voor zaken die er toe doen voor de kinderen. Farley van Heydoorn en Jennifer Ramkisoen vragen vooral door op zaken die van belang zijn voor het schuldhulpverleningstraject dat mensen ingaan. Alle drie verwijzen door als ze denken dat de inwoner bij hen niet in het juiste traject komt of als er aanvullende ondersteuning gewenst is.

Advies voor passende ondersteuning

Voordat we ingaan op de specifieke ingrediënten en tips voor een goed gesprek, geven de professionals de volgende algemene suggesties voor het bieden van passende ondersteuning:

- Onderzoek breed wat er speelt en bepaal dan: welke ondersteuning past het best bij de situatie van de inwoner? En is de inwoner dan bij mijn ondersteuning gebaat of (aanvullend) bij die van andere professionals of mensen in de omgeving van de inwoner?
- Verwijs door als dat nodig is; leg daarbij persoonlijk contact met de andere professional en check of de inwoner daadwerkelijk terecht kan ('warm' doorverwijzen).
- Doe echt wat je belooft en belooft ook alleen de dingen je kunt waarmaken. Werk doorlopend aan het opbouwen van vertrouwen.

2. DE INGREDIËNTEN EN TIPS VOOR EEN GOED GESPREK

Onze professionals benadrukken dat de mensen die ze tegenover zich krijgen, mensen met een achterstand, vaak veel tegenslagen hebben (gehad). Velen zijn bij meerdere hulpverleners geweest, en soms van het kastje naar de muur gestuurd. Hun zelfvertrouwen is dikwijls laag, evenals hun vertrouwen in hulpverleners. Daarom is bouwen aan vertrouwen in de gesprekken volgens hen zo belangrijk. Dat doen ze door aandacht te hebben voor wie tegenover ze zitten, door oprechte belangstelling te hebben, niet veroordelend te zijn en de manier waarop ze verkennen wat speelt. Ook het nakomen van beloften is cruciaal, geven ze aan: belooft geen dingen die je niet kunt waarmaken. Als onze professionals doorverwijzen doen ze dat altijd 'warm'. Dus leggen ze persoonlijk het contact met degene naar wie ze doorverwijzen, en checken vaak ook nog of de inwoner daar inderdaad terecht kan. Want, zo geven ze aan: de mensen die bij hen aankloppen hebben zich vaak over schaamte heen gezet of al een heel traject achter de rug met slechte ervaringen met hulpverlening. Ze willen voorkomen dat ze opnieuw teleurgesteld worden en tussen wal en schip terecht komen. In dit hoofdstuk geven de professionals een aantal tips met betrekking tot de houding, plek van het gesprek en opstelling, opening van het gesprek, de gesprekspunten en de afsluiting.

“Wat ik altijd wil weten is: wie heb ik voor me zitten, wat speelt er voor deze persoon. En ik let er altijd op dat de mensen zich gezien en gehoord voelen.”

Jolanda Mikic

DE HOUDING

Onthoud je van (voor)oordelen, wees oprecht benieuwd, toon empathie, spiegel en laat beperkt iets van jezelf zien.

De mensen die aankloppen bij de professionals met meerdere problemen, doen soms dingen die onverstandig lijken. De neiging is er altijd, ook bij deze ervaren professionals, om dingen af te keuren. Toch is niet veroordelend zijn voor een goed gesprek een vereiste. Dat vraagt oprechte interesse in mensen. Probeer een oordeel uitstellen. Dan helpt bijvoorbeeld door te zeggen: ik zie dat... En wat me opvalt is... Gekoppeld aan oprechte vragen: hoe zit dat...? waarom doe je dat...? Je hebt eerder gezegd dat... hoe zit dat dan? Breng eventueel eigen kennis of ervaring in. Ik hoor vaak dat.. ik heb zelf ook in de schulden gezeten en weet dat... Hoe zit dat bij jou? Vertel eventueel iets van eigen ervaring. Probeer niet te oordelen, wees geïnteresseerd, pas je niveau en je taal aan. En als je empathie toont – zorg ervoor dat het oprecht en uit je hart is.

Jennifer Ramkisoen

DE PLEK VAN HET GESPREK EN OPSTELLING

Wees flexibel als het gaat om de plek van het gesprek.

De professionals spreken vaak bij mensen thuis af. Dat is fijn voor de inwoner, maar zo kunnen de professionals zich ook goed beeld vormen van hoe hun cliënten leven. Is het huis rommelig? Zijn er weinig of versleten meubels? Wat hangt er aan de muur? Zie je iets van een hobby, hebben mensen een verzameling? Leeft men met anderen? Zijn er huisdieren? Dit soort informatie biedt stof voor de kennismaking en het verdere gesprek. Maar de professionals

geven ook ruimte om op een andere locatie af te spreken. Bijvoorbeeld in een café, bij een vriend, in het park of bij de professional op kantoor. Spreekt men op een niet publieke locatie af, dan letten ze wel op hun eigen veiligheid – zijn er altijd andere mensen in het park? Gaat de deur niet op het slot achter je? Is het beter dat er iemand anders meegaat?

“Als je bij iemand thuis komt krijg je meteen veel informatie. Kijk dus goed om je heen. Wordt er gerookt? Zijn er huisdieren? Hangen er familiefoto's aan de muur? Dan krijg je al een beeld van hoe het daar gaat en heb je verschillende haakjes voor een gesprek.”

Irini Boxma

Ontmoet je mensen op kantoor? Zorg voor een stressvrije ontvangst.

De inrichting van (de ontvangstruimte in) het kantoor is bij voorkeur huise-lijk en informeel. De ontvangst moet open en vriendelijk zijn en liefst geen stress toevoegen voor de inwoner. Daar kun je bijvoorbeeld rekening mee houden in de inrichting en met kleuren en wat er aan de muur hangt (zie ook Aanbevelingen voor organisatie). Maar ook al met de kleine dingen in het eerste contact bij ontvangst: de bevestiging als iemand zich meldt dat er een afspraak is: ‘Ja, ik zie uw afspraak staan, ik ga uw contact bellen waarmee u de afspraak heeft.’ Duidelijk zijn over waar iemand even kan wachten. Een vraag of men de klant alvast iets kan aanbieden. Iemand laten ophalen voor het gesprek.

[Lees meer over de stress-sensitieve steunpunt 'Os Hoes' in Brunssum](#)

Kies bewust waar en hoe je gaat zitten.

Laat de inwoner eventueel zelf kiezen waar hij gaat zitten. Maar ga als professional in ieder geval niet recht tegenover je gesprekspartner zitten, maar bijvoorbeeld schuin tegenover hem of haar. Het geeft minder een spreek-kamergevoel. En ga, als het gesprek begint, niet meteen achter je computer zitten. Dat schept afstand. Let ook op je lichaamstaal; kies bijvoorbeeld een open houding en ga niet met je armen over elkaar zitten.

DE OPENING

Stel mensen op hun gemak, en gebruik ook informatie uit lichaamstaal.

Begin het gesprek met 'small talk'. Let op lichaamstaal om te zien hoe het met de persoon tegenover je gaat. Als je ziet dat iemand veel stress heeft, zeg daar dan eventueel iets over en benadruk dat het helemaal niet gek is. Jennifer Ramkisoen: “Als ik dat zie zeg ik bijvoorbeeld: Ben je gespannen? Dan geef ik ook aan dat dat niet nodig is en vertel ik rustig wat iemand kan verwachten.” Ook verderop in gesprekken gebruiken de professionals informatie uit lichaamstaal. Sommige professionals zetten ook humor in, om spanning uit de lucht te halen. Probeer waar mogelijk ook je taal en niveau aan te passen aan je gesprekspartner.

Geef in de gesprekken complimenten en benadruk ook wat goed gaat.

Mensen die met problemen aankloppen bij deze professionals hebben meestal veel tegenslagen gehad. Zij hebben te maken met langdurige stress, schaamte en een laag zelfbeeld en weinig eigenwaarde. Uit dus geen kritiek of oordeel. Reageer positief en sensitief. Focus op wat goed gaat door positieve gevolgen en sterke punten van het gedrag te benoemen. Probeer dus, waar het kan, de dingen die al goed gaan te benoemen en bekrachtigen. En geef waar mogelijk wat complimenten, maar alleen als deze ook oprecht zijn.

“Ik wil in een gesprek graag horen wat er al goed gaat. We zien vaak dat mensen weinig zelfvertrouwen meer hebben. Dus als je één ding moet doen, dan is het goed gedrag bekrachtigen. En daar ga je naar op zoek.”

Suzan Daamen

Begin het gesprek met bredere openingsvragen.

Trek mensen niet meteen in een hulpverleningstraject. Stel open vragen als: waarom ben je hier? Hoe kom je hier terecht? Hoe gaat het met je? Wat wil je bereiken? Ook al weet je dat eigenlijk wel. Maar het is belangrijk om het van de inwoner zelf te horen.

“Het gesprek gaat dus ook over verwachtingenmanagement, en dat is later of in een volgende gesprek soms nog een keer nodig. Ik spreek jongeren die aangeven dat ze dakloos zijn en een woning willen. Dan geef ik aan dat er heel weinig woningen zijn voor hen en dat ik geen huis voor hen kan regelen op de korte termijn. Maar dat het wel kan lukken, naar mijn ervaring, als ze keihard werken en iedere dag zoeken.” Jennifer Ramkisoen

Geef snel helderheid over bedoeling en kaders van het gesprek en wees duidelijk over wat je wel maar ook over wat je niet te bieden hebt.

Vertel, meteen aan het begin, wat er gaat gebeuren in dit gesprek en hoe het vervolg eruit zal zien. Niet altijd weten mensen wat ze moeten verwachten en wie ze daarbij kan helpen. Ze moeten ook weten dat jij niet alles kunt oplossen. En laat weten hoe het zit met de privacy en vertrouwelijkheid. Dat is ook van belang omdat mensen vaak via verschillende routes bij een hulpverlener terecht komen.

DE ONDERWERPEN

Zorg dat wat je wilt weten op een natuurlijke manier aan de orde komt. Overtal de persoon die bij je komt niet met je lijstjes.

In principe gaat het in een breed gesprek altijd over meerdere leefgebieden van de inwoner: huisvesting/wonen, financiën/inkomen, dagbesteding/werk, gezondheid/verslaving, sociale contacten/eenzaamheid. Elke professional heeft wel zijn lijstje met topics. Vaak vanuit de aanpakken en methodes waarmee zij werken, zoals bijvoorbeeld [Mobility Mentoring](#)[®] (Jennifer Ramkisoen), [Growpad](#) (Suzan van Daamen) of lijstjes voor schuldhulpverlening (Farley van Heydoorn).

Hoe ze in het gesprek informatie over die leefgebieden verzamelen verschilt, maar onze professionals geven allemaal aan de lijstjes niet structureel af te vinken. Jennifer Ramkisoen laat de jongeren met wie ze gesprekken voert om te beginnen zoveel mogelijk zelf vertellen. Op de achtergrond gebruikt zij de Brug naar Zelfredzaamheid[®], een instrument vanuit de Mobility Mentoring[®]-aanpak. Via slimme vragen zorgt ze ervoor dat ze informatie krijgt over de leefgebieden en posities waar de problemen zitten en hoe die problemen samenhangen. In deze aanpak is er ook aandacht voor de rol van stress. Het kan mensen helpen als zij zien welke invloed chronische stress kan hebben op hun hersenen en gedrag. En wat ze kunnen doen om daar meer rekening mee te houden. Lees de Handreiking '[Leven met ongezonde stress](#)' of bekijk of gebruik de animatie om dit aan bewoners uit te leggen.

“De regie laat ik bij de klant. Hoe vind jij dat het gaat? We hebben het om te beginnen niet over schulden. Ik begin mijn gesprek bij de intrinsieke problemen van mijn klant, ik wil ze bewust maken daarvan. Daarna kunnen we aan de schulden werken, want dan kan ik je gidsen.” Farley van Heydoorn

Jolanda Mikic werkt met een lokale vragenlijst, maar ook zij is er heel alert op dat de inwoner diens verhaal zelf naar voren kan brengen. Zij stelt om te beginnen vrij algemene vragen. Daarin vindt zij haakjes om door te kunnen vragen om in te kunnen schatten wat nu echt een probleem is, en hoe problemen samenhangen. De professionals hebben allemaal veel coachingervaring en beheersen gesprekstechnieken waardoor ze goed weten hoe en waarop ze door moeten vragen. Zo geeft Jolanda als voorbeeld dat je altijd moet uitzoeken of iemand niet een licht verstandelijke beperking heeft, “want mis je dat, dan is de kans groot dat je niet met de goede ondersteuning komt”. Om zaken helder te krijgen kan de professional spiegelen en samenvatten.

“Als het om de gezondheid gaat vraag ik bijvoorbeeld: hoe staat u op? Kunt u goed eten? En gaat u er wel eens op uit, en met wie dan (ondernemen)? Slikt u medicijnen? Of heeft u een behandeling?”

Jolanda Mikic

AFSLUITING VAN HET GESPREK

Wees transparant over, of nog liever, betrek de inwoner bij wat je noteert en je conclusies.

Professionals moeten over hun gesprekken verantwoording afleggen en dingen registreren. Ze proberen daarin zo transparant mogelijk te zijn naar degenen die bij hen komen. Daarbij is het ook van belang om te checken of mensen hebben begrepen wat er gezegd. Jennifer Ramkisoen bijvoorbeeld vertelt dat ze haar gesprekspartners naast zich zitten als ze zaken in haar computer noteert, en uitleg geeft bij wat ze noteert. Ze vraagt ook of wat ze intikt klopt; soms laat ze mensen ook zelf het antwoord formuleren. Als het om een interpretatie gaat van wat de klant heeft verteld legt ze die voor aan

haar klant en past ze zo nodig aan. Jolanda Mikic, maakt aantekeningen op papier gedurende het gesprek, en vat het besprokene aan het eind van het gesprek samen. Op die manier kan haar gesprekspartner nog corrigeren. Bij de uitvoeringsbrigade van Suzan Daamen heeft elk gezin(slid) dat ze ondersteunen zelf toegang tot alle gegevens, en kunnen ze ook zelf wijzigingen maken. Zo houden deelnemers controle over wat er over hen vastgelegd wordt. Ook op deze wijze wordt aan vertrouwen gewerkt.

Kijk wat je nu al kunt doen en plan waar mogelijk een vervolgesprek om dieper door te vragen.

Vaak is er een tweede of soms nog derde gesprek nodig om voldoende zicht te krijgen en gerichte ondersteuning te bieden. De professionals beperken zich in het eerste gesprek tot het krijgen van een eerste beeld van wat speelt en wie ze tegenover zich hebben. Dat doen ze ook omwille van de inwoner, voor wie zo'n gesprek vaak spannend is. Het is tegelijkertijd belangrijk dat die zich in dat gesprek gehoord en gezien voelt, maar niet overvraagd wordt. De hoeveelheid informatie die mensen aankunnen is vaak laag, zeker gezien de beperkte mentale bandbreedte en verminderde executieve functies door chronische stress. In het tweede (en eventuele vervolgesprekken) gaan de professionals dieper in op bepaalde vraagstukken of domeinen. Soms komen er dan ook nieuwe dingen boven tafel. Soms worden er na het eerste gesprek al kleine ondersteuningsacties uitgevoerd door de professionals. Zo laten ze zien dat ze er al voor de inwoner zijn. Zorg er dan wel voor als professional, dat je echt doet wat je belooft en belooft ook alleen de dingen je kunt waarmaken (zie ook [Doel en passende ondersteuning](#)).

3. AANBEVELINGEN VOOR ORGANISATIES

Wat vraagt dit alles van de organisaties waarin de professionals werken? Zij noemen zes dingen:

- 1.** Zet professionals in die oprechte belangstelling hebben voor mensen, open zijn en motivatie hebben om er voor anderen te zijn. Want dit soort brede gesprekken met kwetsbare mensen goed voeren, is niet alleen maar een kwestie van training en ervaring, maar ook een zaak van juiste persoon op de juiste plek.
- 2.** Zorg voor een goede selectie van professionals die dit brede gesprek kunnen voeren. Kunnen zij hun (eigen) oordelen achterwege laten, breed kijken en weten zij hoe zaken samen hangen met elkaar? Zorg ook voor training..
- 3.** Geef de professionals vertrouwen, handelingsvrijheid en ruimte: ook in tijd die ze besteden aan de intake en ondersteuning van cliënten en om de organisatielogica op de tweede plek te zetten.
- 4.** Zorg voor ruimte en aantrekkelijke mogelijkheden voor de professionals die dit soort gesprekken voeren - met kwetsbare, vaak gestreste en soms ook boze mensen - om ervaringen te delen, te sparren en leren van elkaar.
- 5.** Zorg voor goede kennis van ondersteuningsmogelijkheden in de formele en informele sociale infrastructuur. Het maken van een '[sociale kaart](#)' van de buurt kan daarbij een eerste stap zijn, maar het gaat om 'levende contacten', zodat professionals gemakkelijk en passend kunnen doorverwijzen.
- 6.** Zorg voor een vriendelijke ontvangst. Dat begint al bij de receptie en onvangstruimte. Richt die vriendelijk en open in, zorg voor huiselijke meubels, planten en kies kleuren bewust. Ga zoveel mogelijk voor natuurlijk licht, TL-balken met wit of geel licht roepen bijvoorbeeld agressie op. Vermijd harde en onnodige geluiden.

COLOFON

Den Haag, februari 2022

Auteurs: Lydia Sterrenberg, Maite Gadellaa (Platform31)

Met medewerking van: Sanne Niemer, Anneke Hiemstra (Pharos), Jolanda Mikic (consulent WijVaals bij de gemeente Vaals) Farley van Heydoorn (schuld-hulpverlener bij gemeente Utrecht en eigenaar BuroVAT), Suzan Daamen (oprichter, ontwikkelaar en uitvoeringsprofessional bij de Uitvoeringsbrigade), Irini Boxma (coördinator Kind aan Huis bij Solidez in Wageningen), Jennifer Ramkisoen (straathoekwerker bij GGD Zaanstreek-Waterland).

Fotografie en film: Lois New Media Videoproducties

Opmaak: Gé Grafische vormgeving

Uitgave: GezondIn

De publicatie kan worden gedownload via platform31.nl en gezondin.nu.

GezondIn

Om gezondheidsachterstanden terug te dringen is een lokale samenhangende aanpak nodig, met een actieve rol van de inwoner zelf. GezondIn ondersteunt gemeenten hoe zij hun lokale aanpak kunnen versterken, verspreidt kennis en brengt professionals uit alle domeinen bij elkaar.

GezondIn wordt uitgevoerd door Pharos en Platform31 met financiering van het ministerie van VWS.