

# Doelen in dialoog

---

Belang en beperkingen  
van vraaggericht werken

Tom van Yperen  
NIZW Jeugd / Universiteit Utrecht

Congres 'Mag ik even binnenkomen?'  
Amsterdam, 9 mei 2006

# Bij de huisarts

---

Patiënt: “Dokter, mijn kind heeft denk ik een fikse oorontsteking. Ze heeft pijn en 39° koorts.”

Huisarts: “Ok, ik zal eens even kijken ...  
Nou, inderdaad zeg, het is ontstoken.  
Wat wilt u nu?”

# Ik wil antibiotica?

---

Cochrane Library:

- Nut antibiotica bij acute middenoorontsteking discutabel.
- Niet duidelijk is of de kleine voordelen (dag minder koorts, iets minder pijn) opwegen tegen de nadelen (kans op diarree, buikpijn, huiduitslag, resistentie).

Bron: Glasziou, Del Mar, Sanders & Hayem (2004), [www.chochrane.org](http://www.chochrane.org), d.d. 05-04-06.

# Vraaggericht werken moet

---

- Vraaggericht werken heeft belangrijke voordelen. Afspreken doelen is belangrijk element.
- Er zijn ook beperkingen. Daarmee omgaan verhoogt effectiviteit en vermindert 'bijwerkingen'.

# Voordelen

---

Vraaggericht werken verhoogt effectiviteit.



Verhoging motivatie via


- Acceptatie, respect, consensus
- Ondersteuning cliënt bij bewustwording
- Cliënt beslist mee, krijgt controle

Bron: Van Yperen e.a. (2003). Zie ook [www.jeugdzorg.nl](http://www.jeugdzorg.nl)

# Voordelen (vervolg 1)

---

## Ontwikkeling motivatie voor hulp:

- 
- Voorbeschouwing (niet bewust, niet actiebereid)
  - Overpeinzing (wel bewust, niet actiebereid)
  - Besluitvorming (actiebereid, doelen stellen)
  - Actie
  - Onderhoud/consolidatie
  - Terugval

Bron: Prochaska, DiClemente & Norcross (1992)

# Voordelen (vervolg 2)

---

## Appèl op controle-nemen:

- Hulpvraag formuleren + doelen stellen  
= grip krijgen, richting kiezen
- Keuze middelen bij doelen  
= niet overleveren maar  
doelgericht zelf bepalen

# Beperkingen

---

- Waar blijft de professional?
- Het informantenprobleem.
- Wiens doelen staan eigenlijk centraal?
- Wat als de vraag steeds verandert?



# 1. Waar blijft de *professional*?

---

Tonkens, De Winter: hulp is niet vraag-,  
maar *dialogoggestuurd*

Maar: vinden cliënten dat ook?

# 1. Waar blijft de *professional*?

---

Factoren in cliënttevredenheid (C-toets):

- Contact en bejegening (Cliënt)
- Informatie en voortgang (Cliënt)
- Doel- en resultaatgerichtheid (Cliënt)
- Professionaliteit, o.a. (Type hulp)
  - Ik krijg antwoord op mijn vragen
  - Ik krijg goede adviezen
  - Medewerkers hebben voldoende kennis

Bron: Ramos, Stams, Stoel, Faas, Van Yperen & Deković (Subm.)

# 1. Waar blijft de *professional*?

---

## Factoren in cliënttevredenheid

- Contact en bejegening
- Informatie en voortgang
- Doel- en resultaatgerichtheid
- Professionaliteit (bij bevorderen motivatie)
  - *Voorbeschouwing*: confronteren, bevestigen zelfwaarde
  - *Overpeinzing*: helpen waarden en wensen te verhelderen
  - *Besluitvorming*: de cliënt verbinden aan actie

## 2. Het informantenprobleem

---

Partijen in de hulp zijn het vaak niet eens.

Overeenstemming CBCL / TRF / YSR	Ouder	Jeugdige	Leerkracht	Groeps- werker
Ouder	.59			
Jeugdige	.25	.74		
Leerkracht	.09	.20	.64	
Groeps- sw.	.08	.27	.34	.54

Bron: Kroes (2006)

## 2. Het informantenprobleem

---

Realisatie doel *'John gedraagt zich normaal'*

Doel gehaald?	Ouder	Jeugdige	Leerkracht	Groeps-werker	Eind-score?
Nee (slechter geworden)					
Nee (zelfde gebleven)	<b>X</b>				
Deels (we zijn er nog niet)			<b>X</b>	<b>X</b>	
Ja (hulp is op dit punt klaar)		<b>X</b>			

# 3. *Wiens* doelen centraal?

---

## Kerdoelen van jeugdzorg:

- Hulpvragen jeugdige/opvoeders zijn beantwoord
- Autonomie jeugdige/opvoeder is versterkt
- Veiligheid jeugdige is hersteld
- Jeugdige vormt geen bedreiging (meer) voor samenleving

# 3. *Wiens* doelen centraal?

---

Niet alleen die van de jeugdige / opvoeder.  
Ook die van de samenleving.

Dit geeft de hulpverlener ruimte voor  
dialoog!

# 4. Veranderlijke cliënten

---

Hulpvragen van cliënten veranderen ...

... en geregeld is dat het kernprobleem van de cliënt

... en de grote valkuil voor de vraaggerichte hulpverlener.

(zie o.a. Rispens, 1996)



# Veranderlijke cliënten (2)

---

Hulpvragen kunnen veranderen door

- ... gewoonte niet aan afspraken te houden
- ... neiging gewone problemen te dramatiseren
- ... niet gewend zijn koers te houden
- ... gebrek aan vaardigheid prioriteiten te stellen

En kunnen verleiden tot chaotische hulp.

Hulpverlener handhaaft afgesproken doelen als oefening in structuur, koers, doorzetten.

# Conclusies

---

Vraaggericht werken is effectiever:

- Motiveert, leidt tot doelen die de cliënt ziet zitten
- Stimuleert actieve rol in hulp en controle over leven

Zeker als de beperkingen omzeild worden door:

- Duidelijke, actieve, juiste professionele inbreng
- Visieverschillen (informantenprobleem) productief maken
- Doelen van de samenleving inbrengen
- Doelgericht structuur bieden in chaotische situaties

# Terug bij de huisarts

---

Patiënt: “Dokter, mijn kind heeft denk ik een fikse oorontsteking. Ze heeft pijn en 39° koorts.”

Huisarts: “Ok, ik zal eens even kijken ... Nou, inderdaad zeg, het is ontstoken. Er zijn nu verschillende mogelijkheden om dit op te lossen. Zullen dat even doornemen?”

Congres 9 mei 2006 | Amsterdam, de Meervaart

# *Kan ik even binnenkomen?*



Kansrijke programma's en methodieken  
voor gezinsgerichte interventies  
in de Jeugdzorg