Afstuderen

Oplossingsgericht werken bij de sociaal raadslieden van Socius

Emmy Versteeg

Hogeschool Leiden

2016-2017



# Titelpagina

Product: Ondersteuningsrapport afstudeeronderzoek

Code: SJ441

Naam student: Emmy Versteeg

Studentnummer: S1082182

Klas: SJD4B

Docenten: De heer J. in ’t Groen en mevrouw H. Wintgens

Opleiding: Sociaal juridische dienstverlening

Opleidingsinstituut: Hogeschool Leiden

Opdrachtgever: Socius maatschappelijk dienstverleners, te Velsen

Opdrachtbegeleider: De heer A. Boulanger

Functie: Gebiedsmanager

Datum: Alphen aan den Rijn, 19 mei 2017

# Voorwoord

Allereerst wil ik de volgende mensen bedanken voor hun bijdrage aan het tot stand komen van dit ondersteuningsrapport en de instructie:

* Antoine Boulanger: voor de begeleiding, feedback en ondersteuning tijdens het onderzoek;
* Emke Koops: voor het interview met Stichting DOCK en het delen van haar ervaringen met oplossingsgericht werken;
* Josephine Dekkers: voor het interview met Sociom en het delen van haar zienswijze op het oplossingsgericht werken;
* Lamis Taheri: voor het interview met WijZijn Traverse groep en het delen van haar kennis over oplossingsgericht werken;
* De sociaal raadslieden van Socius: voor hun bereidheid en medewerking aan het onderzoek;
* Joost in ’t Groen en Helen Wintgens: voor hun meedenken, feedback en motivatie om deze studie op een mooie manier af te sluiten;

In het derde jaar van mijn studie heb ik stage gelopen bij de sociaal raadslieden in Beverwijk. Tijdens deze leerzame periode was al duidelijk dat Socius graag oplossingsgericht wilde werken, zo ook bij de sociaal raadslieden. Er ontbrak nog een gedegen onderzoek om het oplossingsgericht werken te verantwoorden: tot vandaag.

Emmy Versteeg

Alphen aan den Rijn, 19 mei 2017

# Samenvatting

De sociaal raadslieden van Socius werken al tijden lang met de klassieke gespreksmethode: probleemgericht werken. Deze methode gaat uit van de veronderstelling dat er eerst moet worden uitgezocht wat er met de cliënt aan de hand is en wat het probleem is voordat er een oplossing kan komen. De professional neemt hierbij de leiding in het gesprek en draagt zijn oplossingen aan. Sinds een aantal jaar is Socius bezig om deze methode stichting breed om te zetten naar oplossingsgericht werken. Deze gespreksmethode gaat er juist van uit dat het niet nodig is om het gehele probleem van de cliënt in kaart te brengen. De cliënt en zijn visie zijn leidend in het gesprek en hij draagt zijn oplossingen aan.

De sociaal raadslieden van Socius zijn sceptisch over deze nieuwe methode. Zij zijn van mening dat de methode geschikter is voor het maatschappelijk werk. Dit komt doordat het raadsliedenwerk praktisch is ingesteld en aan een tijd is verbonden. Ze hebben een aantal trainingen gehad en daar liepen ze tegen een aantal zaken aan. Toch willen zij de gehele methode niet uitsluiten en kijken welke elementen zij uit de methode kunnen gebruiken. Het bevorderen van zelfredzaamheid komt ook om de hoek kijken.

Dit onderzoek gaat daar aan bijdragen. Het onderzoek heeft als doel om helder te krijgen welke elementen uit de oplossingsgerichte methode gebruikt kunnen worden in het raadsliedenwerk en welke elementen juist niet kunnen worden gebruikt. De centrale vraag luidt dan ook: ‘’Hoe kan het oplossingsgericht werken in de spreekuren van de sociaal raadslieden door middel van een instructie worden geïmplementeerd volgens de sociaal raadslieden van Socius?’’.

Dit wordt uitgezocht met behulp van deskresearch en kwalitatief onderzoek. Er wordt gebruik gemaakt van drie verschillende bronnen: literatuur, interviews (en meeloopdagen) met de sociaal raadslieden van Socius en interviews met de sociaal raadslieden van externe organisaties die al met deze methode werken. Door gebruik te maken van verschillende methodes wordt de geldigheid van het onderzoek bevorderd. Ook wordt de betrouwbaarheid van het onderzoek verhoogd doordat het een herhaalbaar onderzoek is én de raadslieden van externe organisaties hebben al vele jaren ervaring met deze methodiek.

Uit de resultaten en conclusies is naar voren gekomen dat het oplossingsgericht werken wel degelijk kan werken voor raadslieden. Aan de ene kant zorgen bepaalde factoren zoals tijd, de aard van het werk en het niveau van de cliënt voor belemmering van de methode. Aan de andere kant kunnen de bezoeker-, klant-, en klagertypische relaties, bepaalde vragen (zoals: ‘’waar komt u voor?’’ en ‘’wat heeft u al gedaan?’’) en de houden van niet-weten worden gebruikt. Uit dit onderzoek blijkt dat er een balans moet worden gevonden tussen het probleemgericht werken, het oplossingsgericht werken en het bevorderen van de zelfredzaamheid. Dit gehele onderzoek resulteert in een instructie over het toepassen van oplossingsgericht werken bij de sociaal raadslieden van Socius.

Inhoud

[Titelpagina 2](#_Toc482545951)

[Voorwoord 3](#_Toc482545952)

[Samenvatting 4](#_Toc482545953)

[Hoofdstuk 1 – Inleiding 8](#_Toc482545954)

[§1.1 Probleemanalyse 9](#_Toc482545955)

[§1.2 Gewenste verandering 10](#_Toc482545956)

[§1.3 Probleemafbakening 10](#_Toc482545957)

[§1.4 Doelstelling 11](#_Toc482545958)

[§1.5 Vraagstelling 12](#_Toc482545959)

[§1.6 Leeswijzer 12](#_Toc482545960)

[Hoofdstuk 2 – Methode van onderzoek 13](#_Toc482545961)

[§2.1 Onderzoeksmethode per deelvraag 13](#_Toc482545962)

[§2.2 Onderzoekseenheden en variabele 14](#_Toc482545963)

[§2.3 Maatregelen voor de kwaliteit van de bronnen 14](#_Toc482545964)

[§2.3.1 Maatregelen betrouwbaarheid 14](#_Toc482545965)

[§2.3.2 Maatregelen validiteit 15](#_Toc482545966)

[§2.3 Data analyse 16](#_Toc482545967)

[Hoofdstuk 3 – Relevante kaders 17](#_Toc482545968)

[§3.1 Socius 17](#_Toc482545969)

[§3.2 Oplossingsgericht werken 17](#_Toc482545970)

[§3.2.1 De bezoeker, de klager en de klant 18](#_Toc482545971)

[§3.2.2 Soorten vragen 19](#_Toc482545972)

[§3.2.3 Fasen van het construeren van oplossingen 21](#_Toc482545973)

[§3.2.4 Basisgespreksvaardigheden 25](#_Toc482545974)

[§3.3 Rechtsgebieden 25](#_Toc482545975)

[§3.4 Conclusie hoofdstuk 3 25](#_Toc482545976)

[Hoofdstuk 4 – De sociaal raadslieden van Socius 26](#_Toc482545977)

[§4.1 Oplossingsgericht werken bij Velsen 26](#_Toc482545982)

[27](#_Toc482545983)

[28](#_Toc482545988)

[§4.2 Oplossingsgericht werken bij Heemskerk 29](#_Toc482545993)

[§4.3 Oplossingsgericht werken bij Beverwijk 30](#_Toc482545999)

[32](#_Toc482546010)

[§4.4 Oplossingsgericht werken bij Socius 33](#_Toc482546015)

[§4.5 Conclusie hoofdstuk 4 35](#_Toc482546020)

[Hoofdstuk 5 – De sociaal raadslieden van externe organisaties 36](#_Toc482546021)

[§5.1 Oplossingsgericht werken bij Stichting DOCK 36](#_Toc482546022)

[§5.2 Oplossingsgericht werken bij WijZijn Traverse groep 40](#_Toc482546023)

[§5.3 Oplossingsgericht werken bij Sociom 44](#_Toc482546024)

[§5.4 Conclusie van hoofdstuk 5 47](#_Toc482546025)

[Hoofdstuk 6 – Conclusie 48](#_Toc482546026)

[§6.1 Deelvraag 1 48](#_Toc482546027)

[§6.2 Deelvraag 2 49](#_Toc482546028)

[§6.3 Deelvraag 3 50](#_Toc482546029)

[§6.4 Centrale vraag 52](#_Toc482546030)

[Hoofdstuk 7 – De instructie en verantwoording 53](#_Toc482546031)

[§7.1 ‘’Oplossingsgericht werken voor het sociaal raadsliedenwerk’’ 53](#_Toc482546032)

[§7.2 Verantwoording 54](#_Toc482546033)

[Hoofdstuk 8 – Discussie en reflectie 55](#_Toc482546034)

[Hoofdstuk 9 – Literatuur- en bronnenlijst 56](#_Toc482546035)

[Bijlagen 57](#_Toc482546036)

[1. Plan van aanpak 57](#_Toc482546037)

[2. Interviewverslagen Velsen 77](#_Toc482546063)

[3. Interviewverslagen Heemskerk 89](#_Toc482546064)

[4. Interviewverslagen Beverwijk 97](#_Toc482546065)

[5. Interviewverslag stichting DOCK 114](#_Toc482546066)

[6. Interviewverslag WijZijn Traverse groep 121](#_Toc482546067)

[6.1 BSR oplossingsgericht werken, een korte handleiding 128](#_Toc482546068)

[7. Interviewverslag Sociom 131](#_Toc482546069)

[8. De instructie 139](#_Toc482546070)

# Hoofdstuk 1 – Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het probleem in kaart gebracht. Er zijn twee begrippen die continue zullen terugkomen. Het gaat om: ‘’problemen’’ en ‘’oplossingen’’. Van Dale meldt over deze twee begrippen:

*Betekenis ' probleem ' Betekenis ' oplossing '*pro·bleem *(het; o;*meervoud: *problemen)* op·los·sing *(de; v;*meervoud: *oplossingen)*

**1** moeilijkheid **1** het oplossen

**2** op te lossen vraagstuk **2** vloeistof waarin een andere stof is opgelost

**3** beredeneerd antwoord op een vraagstuk

Een probleem is een op te lossen vraagstuk. Een oplossing is een beredeneerd antwoord op een vraagstuk.

## §1.1 Probleemanalyse

Vele hulpverlenende instanties gebruiken het klassieke model voor gespreksvoering: de probleemoplossende methode. Van ziekenhuizen tot scholen en van gemeentes tot maatschappelijk dienstverleners, overal vindt men het terug. Er wordt gewerkt vanuit de veronderstelling dat er eerst moet worden uitgezocht wat er met de cliënt aan de hand is, voordat ze hem/haar kunnen helpen[[1]](#footnote-1). Hierbij is de kern dat er een verband moet zijn tussen een probleem en de oplossing daarvan. De probleemoplossende methode kent zijn oorsprong uit het medisch model: eerst de ziekte diagnosticeren, dan pas behandelen.

De sociaal raadslieden van Socius werken momenteel met de probleemoplossende gespreksmethodiek tijdens de spreekuren met cliënten. Deze methodiek bestaat uit een vijftal fases. Timberlake, Farber en Sabatino (2002) beschrijven de volgende fases:

1. Beschrijving van het probleem 🡪 De cliënt beschrijft zijn zorgen. De hulpverlener vraagt door om een totaal beeld van de problemen te krijgen.
2. De probleemanalyse 🡪 De hulpverlener bepaalt de aard van het probleem aan de hand van zijn expertise.
3. Interventies bedenken 🡪 De cliënt en de hulpverlener stellen doelen vast en bedenken interventies om die doelen te bereiken en zo het probleem op te lossen.
4. Interventies uitvoeren 🡪 De probleemoplossende interventies worden uitgevoerd.
5. Evaluatie en vervolgcontact 🡪 Na de uitvoering worden de resultaten vastgesteld. Dit kan door middel van terugkoppeling van de cliënt of door derden.

De probleemoplossende gespreksmethodiek, toegepast door de sociaal raadslieden in spreekuren met cliënten, is in dit onderzoek het probleem. Het is geen ernstig vraagstuk, maar een manier van werken wat al lange tijd zijn gang gaat. Echter het probleem bij deze manier van werken is dat het ten eerste veel tijd kost om een probleem te analyseren. Ten tweede draagt deze manier niet bij aan de zelfredzaamheid van de cliënt (empowerment blijft uit). Ten derde zorgt het uitzoeken van het probleem niet automatisch voor verbetering van het probleem. Er kan een vicieuze cirkel ontstaan wanneer het probleem en diens oorzaak uitgediept worden. De gesprekssfeer wordt beladen met problemen, waardoor de oplossing(en) steeds verder uit het zicht dreigt te raken[[2]](#footnote-2).

Degene die te maken hebben met dit probleem zijn zowel de sociaal raadslieden als de cliënten.

De missie van hulpverleners is om de cliënten in hun eigen kracht te zetten. Empowerment en zelfredzaamheid zijn begrippen die de laatste jaren sterk in opkomst zijn. De inhoud van het gesprek tussen de hulpverlener en de cliënt wordt beïnvloed door de probleemoplossende gespreksmethode. Er zit veel tijd in het beschrijven van het probleem (het wie, wat, waar, wanneer en waarom). De hulpverlener en de cliënt leggen zo de nadruk op het probleem. Een aantal schrijvers maken zich steeds meer zorgen over deze nadruk op het probleem[[3]](#footnote-3). Blundo (2009), Rappaport (1981,1990), Saleebey (2009), Schon (1983) en Weick, Rapp, Sullivan, Kishardt (1989) menen dat deze nadruk op het probleem de aandacht afleidt van de missie: cliënten in hun eigen kracht zetten. Dit komt doordat cliënten zichzelf als het slachtoffer/ de mislukkeling gaan zien. Hierdoor worden ze ontmoedigd om aan hun oplossingen te gaan werken.

De probleemoplossende methode is een probleem omdat het niet de cliënten in hun eigen kracht zet. Bij deze methode wordt er gekeken wat er fout is gegaan en wat de cliënt fout heeft gedaan. De focus ligt op zijn zwakke kanten (denk bijvoorbeeld aan het ontstaan van schulden omdat een cliënt een gat in zijn hand heeft). Er is geen aandacht voor de sterke kanten van cliënten (bijvoorbeeld altijd de goedkoopste producten uitkiezen).

## §1.2 Gewenste verandering

De opdrachtgever wil daarom dat er wordt gekeken welke werkwijze het beste werkt voor de sociaal raadslieden: de probleemoplossende methode of de oplossingsgerichte methode. Het streven is om de probleemoplossende methode te vervangen door de oplossingsgerichte methode. Aandacht voor het probleem moet worden vervangen door aandacht voor de oplossingen. Analyse van de problemen is niet nodig om tot oplossingen te komen, analyse van oplossingen is dat juist wel.[[4]](#footnote-4) De oplossingsgerichte methode is een manier van gespreksvoering met cliënten die empowerment bevordert door binnen het referentiekader van cliënten te werken[[5]](#footnote-5).

Dit onderzoek kan bijdragen aan deze gewenste situatie door te onderzoeken op welke manier het oplossingsgericht werken in de spreekuren van de sociaal raadslieden kan worden geïmplementeerd. Het beroepsproduct bestaat uit een instructie voor de sociaal raadslieden van Socius. Deze instructie is aan de hand van literatuuronderzoek gemaakt. Het bevat voorbeeldzinnen voor bepaalde situaties. Vervolgens werd er met sociaal raadslieden interviews gehouden. Eerst moest onderzocht worden hoe zij tegen het oplossingsgericht werken aankijken. Vervolgens kregen zij de instructie om oplossingsgericht te werk te gaan in de spreekuren. De onderzoeker observeert. Daarna werd er nogmaals een interview gehouden met de desbetreffende persoon om de gesprekken te evalueren. Uiteindelijk werd het beroepsproduct geoptimaliseerd en afgestemd op de wensen en behoeften van de sociaal raadslieden.

## §1.3 Probleemafbakening

De opdrachtgever heeft een trainer voor het oplossingsgericht werken ingehuurd. De sociaal raadslieden hebben nog niet allemaal training gehad. De opdrachtgever wil via mijn onderzoek ondersteunend materiaal vergaren om de training oplossingsgericht werken te verantwoorden (uitzoeken of het wel of geen goede methode is voor de sociaal raadslieden).

Het oplossingsgericht werken heeft betrekking op de reguliere spreekuren. Het gaat dus niet om oplossingsgericht werken achter het bureau, met collega’s, vergaderingen, het integrale spreekuur of groepswerk.

## §1.4 Doelstelling

Door dit onderzoek moet meer duidelijkheid worden geschept op welke manier het oplossingsgericht werken deels of volledig kan worden geïmplementeerd in het sociaal raadsliedenwerk van Socius zodat cliënten op een positieve manier gestimuleerd en gemotiveerd worden om zelf aan hun oplossingen te werken. Met deels of volledig wordt bedoeld dat wellicht in sommige situaties of bij sommige cliënten oplossingsgericht werken niet (of deels) werkt om welke reden dan ook.

Dit onderzoek is belangrijk voor Socius omdat de sociaal raadslieden niet verder komen met hun training voor het oplossingsgericht werken. Dit onderzoek is dan ook een proef om te kijken of het zin heeft om de trainingen door te zetten en op welke manier. Als oplossingsgericht werken een geschikte methode is voor de sociaal raadslieden (en als zij er ook mee verder willen werken), dan kunnen verdere stappen worden gezet om trainingen daadwerkelijk regelmatig te blijven geven (door een professionele geschoolde trainer). Aan het einde van dit onderzoek is duidelijk geworden of oplossingsgericht werken een geschikte methode is voor de spreekuren van de sociaal raadslieden of niet.

## §1.5 Vraagstelling

## §1.6 Leeswijzer

Wat u zojuist heeft gelezen geeft de aanleiding van dit onderzoek, het doel en de vraagstelling weer. In hoofdstuk twee wordt uitgelegd welke methoden van onderzoek gebruikt worden, hoe de kwaliteit van de bronnen wordt gewaarborgd en hoe de data wordt geanalyseerd.

In hoofdstuk drie wordt er in gegaan op het theoretisch en juridisch kader van dit onderzoek. Dit is tevens het resultaat van deelvraag 1.

In hoofdstuk vier wordt er in gegaan op de interviews met de sociaal raadslieden van Socius. Dit hoofdstuk bevat de resultaten van die interviews. Deze resultaten horen bij de beantwoording van deelvraag 2 in hoofdstuk 7.

In hoofdstuk vijf staan de resultaten van de interviews met de sociaal raadslieden van externe organisaties. Deze resultaten horen bij de beantwoording van deelvraag 3 in hoofdstuk 7.

In hoofdstuk zes wordt de conclusie van het onderzoek en antwoord op de hoofdvraag gegeven.

In hoofdstuk zeven wordt de instructie weergegeven, uitgelegd en verantwoord.

# Hoofdstuk 2 – Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke onderzoeksmethode per deelvraag wordt gebruikt. Er wordt ook beschreven welke maatregelen er worden genomen om de kwaliteit van de toegepaste onderzoeksmethoden te optimaliseren. Tot slot wordt er aandacht besteed aan de manier van data analyseren. Het onderzoek bestaat uit drie bronnen van informatie: literatuur, de sociaal raadslieden van Socius en sociaal raadslieden van andere organisaties.

## §2.1 Onderzoeksmethode per deelvraag

Deze paragraaf beschrijft per deelvraag welke onderzoeksmethode wordt gehanteerd. Het gaat om deskresearch (door middel van literatuuronderzoek) en kwalitatief onderzoek (door middel van interviews).

**Deelvraag 1 – Wat houdt oplossingsgericht werken in volgens literatuur?**

Deze deelvraag wordt beantwoord aan de hand van literatuuronderzoek (deskresearch) om inzichtelijk te krijgen wat reeds bekend is over oplossingsgericht werken. De geschiedenis en de methode zelf komen aan bod. De literatuur die wordt gebruikt is ten eerste het boek ‘*’De kracht van oplossingen’’* van Peter de Jong & Insoo Kim Berg uit 2015. Dit is een primaire bron, vertaalt vanuit het Engels. Insoo Kim Berg is (samen met Steve de Shazer) de bedenker van het oplossingsgericht werken. Ten tweede wordt het boek ‘*’Oplossingsgericht aan de slag’’* van Gwenda L. Schlundt Bodien en Coert F. Visser uit 2010 gebruikt. Dit boek gaat over de toepassing van de oplossingsgerichte methode. Ten derde wordt het boek *‘’Oplossingsgerichte vragen’’* van Frederike Bannink uit 2015 gebruikt. In dit boek staan 1001 oplossingsgerichte vragen die het onderzoek gaan helpen om een instructie te ontwikkelen. Tot slot wordt het boek *‘’Paden naar oplossingen’’* van Gwenda L. Schlundt Bodien uit 2008 gebruikt. Dit boek helpt op de methode onder de vingers te krijgen en te onderzoeken of het een geschikte methode is voor de sociaal raadslieden. De boeken zijn de basis voor het maken van de instructie.

**Deelvraag 2 – Wat werkt wel en niet van oplossingsgericht werken volgens Sociaal raadslieden van Socius?**

Deze deelvraag wordt beantwoord aan de hand van meeloopdagen en half gestructureerde interviews met de sociaal raadslieden van Socius. De geïnterviewde zijn Gulsah Cetin uit Heemskerk, Evert Mollenberg, Tineke Grapendaal en Hessel Koomen uit Beverwijk en Manon Langeveld en Nancy Vidal uit Velsen. Dit vanwege de verwachting dat ieder subteam zijn eigen mening heeft gevormd over oplossingsgericht werken. De onderzoeker zal een interview houden met de sociaal raadslieden. Dit brengt hun kennis van de methodiek in kaart. Na dit eerste interview krijgen de sociaal raadslieden instructies om tijdens gesprekken met cliënten toe te passen. De onderzoeker zit er bij als observeerder. Vervolgens wordt er na de gesprekken opnieuw een interview gehouden met de desbetreffende persoon. Dit tweede interview heeft als doel om er achter te komen of de sociaal raadsman/-vrouw bruikbare elementen uit de methode heeft gevonden. Tevens is dit interview een evaluatie op de instructie. De feedback op de instructie wordt gebruikt voor het uiteindelijke beroepsproduct.

**Deelvraag 3 – Hoe gebruiken sociaal raadslieden van andere maatschappelijke organisaties oplossingsgericht werken?**

Deze deelvraag wordt beantwoord aan de hand van half gestructureerde interviews met externe sociaal raadslieden. Het gaat om sociaal raadslieden van geheel andere instanties. Deze sociaal raadslieden hebben al training gehad in oplossingsgericht werken en oefenen dit al uit in de praktijk. De sociaal raadslieden van Stichting Dock Haarlem (voorheen Kontext), WijZijn Traverse groep en Sociom zijn de geïnterviewden. Op verschillende manieren zijn deze sociaal raadslieden ‘gevonden’. Emke Koops van stichting Dock is een collega van de onderzoeker die al eens het woord ‘oplossingsgericht werken’ liet vallen. Lamis Taheri van WijZijn Traverse groep is gevonden via hun website waarbij oplossingsgericht werken vermeld staat. Josephine Dekkers van Sociom vertelde tijdens het sociaal raadslieden congres over haar organisatie en het oplossingsgericht werken. Het doel van deze interviews is om in kaart te brengen hoe sociaal raadslieden daadwerkelijk met oplossingsgericht werken aan de slag gaan in de praktijk: wat werkt wel en wat werkt niet. Dit wordt gebruikt in het beroepsproduct.

## §2.2 Onderzoekseenheden en variabele

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Deelvraag** | **Onderzoekseenheid** | **Variabele** |
| 1. Wat houdt oplossingsgericht werken in volgens literatuur? | Literatuur over oplossingsgericht werken | Oplossingsgericht werken |
| 2. Wat werkt wel en niet van oplossingsgericht werken volgens Sociaal raadslieden van Socius? | Sociaal raadslieden van Socius | Oplossingsgericht werken met instructie |
| 3. Hoe gebruiken sociaal raadslieden van andere maatschappelijke organisaties oplossingsgericht werken? | Sociaal raadslieden van andere maatschappelijke organisaties | Oplossingsgericht werken |

## §2.3 Maatregelen voor de kwaliteit van de bronnen

Deze paragraaf beschrijft welke maatregelen worden genomen om de kwaliteit van de bronnen te optimaliseren. Het gaat om het verhogen van de betrouwbaarheid en validiteit van de bronnen. Dit wordt weer opgesplitst per onderzoeksmethode. De methodes die worden gebruikt zijn deskresearch (literatuuronderzoek) en kwalitatief onderzoek (interviews).

### §2.3.1 Maatregelen betrouwbaarheid

Als onderzoeksgegevens minder van toeval afhangen dan zijn de gegevens betrouwbaarder. Er mag dus geen sprake zijn van toevallige fouten. Als het onderzoek herhaalbaar is en leidt tot dezelfde resultaten dan is de betrouwbaarheid voldoende (Baarda, 2013, p.73).

De literatuur bestaat uit vier boeken. Het belangrijkste boek is ‘’de kracht van oplossingen’’ van De Jong en Berg (2015). Berg is namelijk één van de grondleggers van oplossingsgericht werken. De Jong heeft het vertaald in het Nederlands. Deze vier boeken geven het actuele beeld en inzicht van professionals in de beroepspraktijk van methodisch werken.

De meeloopdagen met de sociaal raadslieden van Socius worden besproken tijdens de vakgroep van 21 maart 2017. Dit om alle onduidelijkheden weg te nemen. Daarbij kan dan meteen overlegd worden wie van welke locatie (Beverwijk, Heemskerk en Velsen) kan helpen. Dit om te voorkomen dat er bijvoorbeeld niet op het verzoek wordt gereageerd als dit per mail gedaan zou worden. De eerste interviews worden voorbereid aan de hand van een vragenlijst. De instructie wordt gemaakt aan de hand van literatuuronderzoek. De tweede interviews worden ook voorbereid aan de hand van reflectie-, feedback- en evaluatievragen. De interviews zelf worden opgenomen (na toestemming van de geïnterviewde) met opnamemateriaal. De spreekuren worden in verband met de privacy van cliënten niet opgenomen. Van de eerste en tweede interviews (en eventueel derde interviews vanwege het aantal klanten) worden gespreksverslagen gemaakt. Het opnamemateriaal, de vragenlijsten en de gespreksverslagen maken het onderzoek herhaalbaar. Schematisch zien de meeloopdagen er zo uit:

Interviews met externe organisaties worden ondersteund door een vragenlijst, opnamemateriaal en een gespreksverslag. Ook dit deel van het onderzoek is dus herhaalbaar.

### §2.3.2 Maatregelen validiteit

Validiteit (of geldigheid) houdt in dat er overeenstemming is tussen de verzamelde gegevens en de werkelijkheid. In dit onderzoek wordt triangulatie gebruikt. Dit houdt in dat er gebruik wordt gemaakt van verschillende databronnen en/of verschillende manieren van dataverzameling. In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van vier verschillende bronnen van literatuur, interviews met sociaal raadslieden van Socius en interviews met sociaal raadslieden van externe organisaties.

De vier boeken zijn besproken met de heer C.J. Geugies tijdens de zogeheten Challengeweken van de Hogeschool Leiden. Hij gaf aan dat deze boeken een goede weerspiegeling zijn van het oplossingsgericht werken. De boeken komen in grote lijnen overeen qua theorie. Iedere schrijver heeft zijn eigen theorie/denkwijzen toegevoegd. Hierdoor is sprake van een grotere geldigheid (Baarda, 2013, p.76).

De interviews worden met zes sociaal raadslieden van Socius gehouden. Het totale team bestaat uit tien medewerkers. Om meer in overeenstemming te zijn met de werkelijkheid, is er voor gekozen om per gemeente minimaal één sociaal raadsvrouw/-man te interviewen. Er is hiervoor gekozen omdat als bijvoorbeeld alléén de sociaal raadslieden van Velsen zouden worden geïnterviewd, dan is dat niet in overeenstemming met hoe de sociaal raadslieden van Beverwijk of Heemskerk over oplossingsgericht werken denken. Ieder subteam heeft zijn eigen mening gevormd met betrekking tot oplossingsgericht werken. Diversiteit in de interviews door middel van verschillende subteams te interviewen is dus noodzakelijk.

De interviews met de sociaal raadslieden van andere organisaties stemmen overeen met de werkelijkheid doordat de sociaal raadsvrouwen getraind zijn én uitgebreide ervaring met de toepassing van de methodiek hebben.

## §2.3 Data analyse

Het beroepsproduct wordt tijdens het onderzoek al getest. De literatuur, de feedback van de sociaal raadslieden van Socius en de gespreksverslagen met de sociaal raadslieden van de andere organisaties zorgen er voor dat het beroepsproduct geoptimaliseerd kan worden.

Voor de gespreksverslagen wordt er gebruik gemaakt van het reduceren van informatie, labelen van de tekst, lijst met label maken en tot slot de labels categoriseren. Hierbij wordt de topiclijst van de vragenlijst aangehouden. Met de verslagen wordt antwoord gegeven op deelvraag 2 en 3.

# Hoofdstuk 3 – Relevante kaders

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe Socius in elkaar zit. Daarnaast wordt beschreven wat houdt oplossingsgericht werken in grote lijnen inhoudt (het antwoord op deelvraag 1: wat houdt oplossingsgericht werken in volgens literatuur? De conclusie van deelvraag 1 bevindt zich in hoofdstuk 6). Tot slot wordt gesproken over de juridische aspecten van dit onderzoek.

## §3.1 Socius

Socius is een organisatie voor maatschappelijke dienstverlening. Naast de sociaal raadslieden kent Socius ook andere specialiteiten: (school)maatschappelijk werkers, ouderenadviseurs, mantelzorgconsulenten, het Jeugd Interventie Team (JIT) en de Financiële Administratie Thuis (FAT). Het hoofdproces van de sociaal raadslieden begint met de aanmelding van de cliënt. Er volgt dan een gesprek waarin gelijk gehandeld wordt. Eventueel volgt uitwerktijd. Dit is de tijd waarin sociaal raadslieden meer tijd nodig hebben om problemen uit te zoeken. De sociaal raadslieden hebben (ingeplande) spreekuren variërend van een half uur tot een uur. Ze beantwoorden vragen op het gebied van belastingaangiftes, toeslagen, terugvorderingen, uitkeringen, schulden, huurrecht, consumentenrecht en meer.

De cliënten zijn heel divers. Ouderen, jongeren, mensen met verschillende geloofsovertuigingen, rijken en armen, hoogopgeleiden en laagopgeleiden, analfabeten, niet-Nederlanders of mensen met een handicap. Iedere cliënt vraagt om een andere benadering en aanpak. Dit is van invloed op de mate van toepassing van oplossingsgericht werken.

## §3.2 Oplossingsgericht werken

In de jaren tachtig van de vorige eeuw in het Brief Family Therapy Center in Milwaukee, Verenigde Staten, werd oplossingsgericht werken ontwikkeld. Steve de Shazer, Insoo Kim Berg en hun collega’s ontwikkelden deze methode aan de hand van de bevindingen van Bateson (1979), Watzlawick, Weakland en Fisch (1974) en Einstein (Klein et al., 1993). De kerngedachte was dat inzicht in het ontstaan van een probleem niet (altijd) nodig was. Geprobeerde oplossingen zouden het probleem juist in stand houden en niet oplossen[[6]](#footnote-6). De Shazer (1991) spreekt over verschillen die een verschil maken. De aandacht moet worden verlegd naar de momenten waarop het anders of beter ging met de cliënt. Hierdoor worden meer oplossingen mogelijk. De cliënt is deel van de oplossing[[7]](#footnote-7). De Shazer, Berg en hun collega’s observeerden individuele gesprekken en schonken aandacht aan datgene wat bruikbaar was.

### §3.2.1 De bezoeker, de klager en de klant

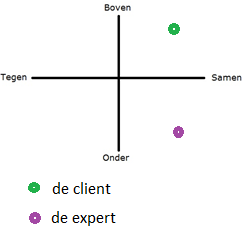
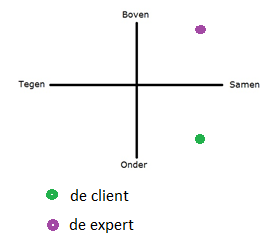
De professional stelt in ieder gesprek vast wie hij voor zich heeft zitten. Het gaat hierbij om de samenwerkingsrelatie[[8]](#footnote-8). Bannink (2015) onderscheidt drie typen: de bezoeker, de klager en de klant. 1) De bezoeker is een cliënt die is verwezen door anderen. Hij noemt zelf geen probleem en geen hulpvraag om aan te werken. Anderen maken zich zorgen over hem. 2) De klager is een cliënt die wel informatie geeft over het probleem. Er is een hulpvraag, maar de cliënt ziet zichzelf (nog) niet als deel van het probleem en/of de oplossing. 3) De klant is een cliënt die zichzelf ziet als deel van het probleem en/of de oplossing. Er is een hulpvraag en de cliënt is veranderingsbereid. In de volgende paragraaf worden voorbeeldvragen gegeven per type.

#### §3.2.1.1 De Roos van Leary

De Roos van Leary[[9]](#footnote-9) is een model waarbij sociale relaties worden ingedeeld. Leary maakt onderscheid tussen macht en invloed enerzijds (boven/onder) en persoonlijke nabijheid en sympathie anderzijds (samen/tegen). De Roos van Leary helpt de veranderende positie van de cliënt (de cliënt wordt de expert) bij deze methode beter te begrijpen.

**Boven/samen** geeft aan: ‘*’ik stel mij leidend en solidair op en beveel de ander vriendelijke volgzaamheid.’’* Dit is de positie die de professional inneemt in het probleemgerichte model. **Onder/samen** geeft aan: ‘*’ik stel mij afhankelijk en vriendelijk op ten opzichte van de ander en beveel hem welwillend initiatief te nemen.’’* Dit is de positie die de cliënt inneemt in het probleemgerichte model. **Boven/tegen** geeft aan: ‘*’ik stel mij superieur en in oppositie tegen de ander op en beveel hem ontzag voor mij te hebben’’*. **Onder/tegen** geeft aan: ‘*’ik stel mij tegenover de ander afhankelijk en wantrouwend op en beveel hem mij links te laten liggen’’* (dwars en klagend).

Oplossingsgericht werken gaat uit van **de cliënt is de expert** (figuur 1). Bij oplossingsgerichte gesprekken gaat de expert zo veel mogelijk zelf in de positie onder/samen zitten. Dit is de houding van het ‘niet-weten’. De cliënt gaat dan vanzelf naar de positie boven/samen. De betrokkenheid en motivatie van de cliënt worden verhoogd. Bij het probleemgericht werken (figuur 2) zijn de posities andersom.

Figuur – Oplossingsgerichte methode Figuur 2 – Probleemgerichte methode

### §3.2.2 Soorten vragen

In deze paragraaf wordt verder ingegaan op de soorten vragen die in de literatuur over oplossingsgericht werken worden genoemd. Dit zijn voorbeeldvragen uit het boek. Sommige vragen worden getest in het onderzoek. Het gaat om bezoekervragen, klagervragen en klantvragen. Dit zijn vragen gericht op het soort ‘type’ cliënt. Daarnaast worden ook nog de wondervraag, de hoopvraag, de schaalvraag en de continueringsvraag benoemd en uitgelegd. Dit zijn vragen die typisch zijn voor deze methodiek en passen bij de visie om de cliënt de expert te laten zijn en zijn eigen oplossing te bedenken.

**Bezoeker vragen[[10]](#footnote-10)**

* Wat is uw idee over wat we hier vandaag moeten bespreken?
* Bent u het eens met de zorgen die de verwijzer zich over u maakt?
* Wat is er voor nodig om hier niet meer terug te hoeven komen?
* Is dat iets wat u kan of wilt doen?
* Wat moet er op de agenda komen om in ieder geval te kunnen zeggen: daar heb ik wat aan?
* Wat gebeurt er als u niets doet?

**Klager vragen[[11]](#footnote-11)**

* Hoe is dit een probleem voor u?
* Hoe houdt u het vol?
* Wat wilt u zo houden en hoeft niet te veranderen?
* Wat heeft u er tot nu toe doorheen geholpen?
* Wat wilt u minimaal bereiken?
* Wat moet ik vooral niet doen en wat juist wel in vergelijking met vorige professionals?

**Klant vragen[[12]](#footnote-12)**

* Wat brengt u hier?
* Hoe ziet uw gewenste toekomst er uit?
* Wat heeft u al gedaan?
* Wat ging er goed (ook al is het maar een klein beetje)?
* Hoe is u dat gelukt?
* Wat gaat er beter (sinds het vorige gesprek)?
* Wat ga je veranderen?
* Hoe ga je het aanpakken?
* Hoe kan ik helpen?

**De wondervraag**

Deze vraag draagt bij aan het formuleren van het doel (fase 2 van de methode). Je zoekt hierbij uit waar de cliënt wil uitkomen en hoe dat er concreet uitziet. De vraag kan bijvoorbeeld zijn[[13]](#footnote-13): ‘’Stel dat er vannacht terwijl u ligt te slapen een wonder gebeurt. Het wonder is dat het probleem is opgelost. U weet dat niet want u slaapt. Waaraan zult u in de ochtend merken dat er een wonder heeft plaatsgevonden?’’. Om te voorkomen dat de hulpverlener een scheef gezicht krijgt van de cliënt kan de hulpverlener de vraag inleiden: ‘’Ik ga u een beetje een vreemde vraag stellen’’.

**De hoopvraag**

‘’Waar hoopt u op?’’ is de vraag die de verwachtingen in kaart brengt. Bakker en Bannink (2008) geven aan dat hoop bieden belangrijk is bij crisisgesprekken want daardoor komt de gewenste toekomst van de cliënt in beeld. Voor ‘hoop’ zijn drie dingen nodig: een doel, de route er naar toe en motivatie[[14]](#footnote-14).

**De schaalvraag**

Schaalvragen zijn gericht op motivatie, vertrouwen en vooruitgang. Om te weten te komen hoe veranderingsbereid een cliënt is, kan de hulpverlener een schaalvraag stellen over motivatie en vertrouwen. De hulpverlener legt daarbij uit wat de waarde zijn (een 10 is zeer bereid en een 0 is totaal niet bereid). Daarnaast kan de schaalvraag het probleem en de oplossing evalueren in een tweede, derde of laatste gesprek: ‘’Op welke plaats zou u nu staan?’’. Complimenteren hoort bij deze vraag. Tot slot kan de schaalvraag ook bijdragen aan het schetsen van de toekomst: ‘’hoe ziet een hoger cijfer er uit?’’[[15]](#footnote-15). Een schaalvraag kan ook zonder cijfers worden gesteld: ‘’Wat gaat er beter?’’

**De continueringsvraag**

Deze vraag richt zich op hetgeen wat zo mag/moet blijven. In een gesprek spreek je vaak over verandering van het slechte in het goede. Deze vraag geeft juist erkenning aan hetgeen wat al wél goed gaat. Denk hierbij aan vragen zoals: ‘’Wat gaat er goed? Waarover bent u al tevreden? Wat heeft u al bereikt?’’[[16]](#footnote-16).

### §3.2.3 Fasen van het construeren van oplossingen

Naast het stellen van oplossingsgerichte vragen bevat deze methodiek ook een aantal fases. Deze vijf fases zijn complementair op de oplossingsgerichte vragen. Ze zijn beide onderdeel van de methodiek. In deze paragraaf wordt verder ingegaan op de vijf fases.

De professional moet oog hebben voor de verschillen die een verschil maken: de uitzonderingen op de regel. De cliënt ziet deze simpelweg vaak niet:

*Zoek in de ruimte waar je nu bent vijf objecten die rood zijn. Voordat je ze benoemt, vertel eerst welke blauwe objecten je hebt gezien. Waarschijnlijk weet je er geen of weinig te noemen en moet je opnieuw kijken.*

Deze oefening[[17]](#footnote-17) laat zien hoe cliënten hun situatie zien. Zij zullen alleen de rode dingen beschrijven. De dingen die zij zien en zij misschien wel haten. Door cliënten te vragen naar wat ze wél willen (zoals blauw), worden zij bewust gemaakt van de mogelijkheden die al in hun leven aanwezig zijn. Dit zijn de verschillen die het verschil maken, de uitzondering op de regel van het probleem. Aan de professional om de aandacht te verleggen van rood naar blauw, van problemen naar mogelijkheden, verschillen, uitzonderingen: oplossingen.

De Shazer is er van overtuigd dat cliënten oplossingen kunnen bedenken (construeren) voor hun problemen zonder dat de aard van de problemen wordt vastgesteld[[18]](#footnote-18). In de oplossingsgerichte methode zijn vijf fases voor het construeren van oplossingen. Het gaat om: beschrijving van het probleem, doelen formuleren, uitzonderingen exploreren, feedback vragen en evalueren. Als men dit vergelijkt met de vijf fases van de probleemgerichte methode in hoofdstuk 1 dan ziet dat er schematisch (op de volgende pagina) zo uit:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fase** | **Probleemgericht** | **Oplossingsgericht** |
| 1 | Beschrijving van het probleem 🡪 De cliënt beschrijft zijn zorgen. De hulpverlener vraagt door om een totaal beeld van de problemen te krijgen | Beschrijving van het probleem 🡪 De cliënt beschrijft helder zijn probleem. De hulpverlener besteed minder tijd en energie aan deze fase. |
| 2 | De probleemanalyse 🡪 De hulpverlener bepaalt de aard van het probleem aan de hand van zijn expertise. | Doelen formuleren 🡪 In eerste instantie geeft een cliënt vaak een vaag en abstract doel. Het is voor de cliënt en de professional hard werken om goed geformuleerde en concrete doelen te maken. |
| 3 | Interventies bedenken 🡪 De cliënt en de hulpverlener stellen doelen vast en bedenken interventies om die doelen te bereiken en zo het probleem op te lossen. | Uitzonderingen exploreren 🡪 momenten komen aan bod waarin voor de cliënt de problemen niet voorkwamen of in mindere mate. |
| 4 | Interventies uitvoeren 🡪 De probleemoplossende interventies worden uitgevoerd. | Feedback vragen 🡪 alle verzamelde informatie van de cliënt op het einde van de sessie geordend. De cliënt gaat aan zijn oplossing werken. |
| 5 | Evaluatie en vervolgcontact 🡪 Na de uitvoering worden de resultaten vastgesteld. Dit kan door middel van terugkoppeling van de cliënt of door derden. | Evalueren 🡪 In de laatste fase wordt er door de professional aan de cliënt gevraagd om zijn vooruitgang in te schalen op een schaal van 0 tot 10. |

Figuur - Verschil fases probleemgericht en oplossingsgericht

In de volgende sub paragrafen wordt verder in gegaan op de vijf fases van de oplossingsgerichte methodiek.

#### §3.2.3.1 Beschrijving probleem

Cliënten beginnen altijd met een beschrijving van het probleem. Bij de oplossingsgerichte methode wordt hier veel minder tijd en energie aan besteed. Mogelijke oorzaken, de aard en de ernst van het probleem worden niet naar gevraagd. In deze fase luistert de professional naar de cliënt en zijn probleemgerichte verhaal. De houding die de professional aanneemt is die van **niet-weten**. De valkuil is dat de professional luistert met de oren van een expert (zoals bij de probleemoplossende methode)[[19]](#footnote-19). De houding van niet-weten zorgt ervoor dat de professional zich beter de woorden van de cliënt in zich kan opnemen.

Soms weten cliënten hun probleem niet helder te formuleren. Door de vraag te stellen: ‘’hoe vormt … een probleem voor jou?’’ wordt de cliënt uitgenodigd om te reflecteren, exploreren, overdenken en worstelen met het omzetten van hun gedachten in woorden[[20]](#footnote-20). Daarnaast kunnen cliënten zelf al stappen hebben ondernomen om problemen te verhelpen. Door hier naar te vragen, geeft de professional eigenlijk aan dat hij denkt dat de cliënt in staat is om goede dingen te ondernemen. De niet-weten houding leert de professional van de successen en de bronnen die de cliënten hebben gehad. Een voorbeeldvraag daarbij kan zijn: ‘’Heb jij iets ondernomen om … op te lossen?’’

De hulpvragen zijn hedendaags niet meer eenvoudig. Cliënten kunnen zich bedolven voelen onder al die problemen en de theorieën over het ontstaan van die problemen. ‘Multiproblem’ is een term dat daarvoor wordt gebruikt. Door te vragen: ‘’Welk probleem is het belangrijkste om als eerste aan te werken voor u?’’ en ‘’Wat gebeurt er in je leven dat jou duidelijk maakt dat het belangrijk is om hier het eerst aan te gaan werken?’’ wordt de zelfbeschikking van de cliënt gerespecteerd[[21]](#footnote-21).

#### §3.2.3.2 Doelen formuleren

De inleiding van het gesprek is geweest. Volgens de probleemoplossende methode zou nu verdieping van het probleem gaan plaatsvinden: de probleemanalyse. Bij de oplossingsgerichte methode gaat de professional met de cliënt juist kijken naar wat er anders zal zijn in hun leven wanneer hun problemen zouden zijn opgelost[[22]](#footnote-22). In eerste instantie geeft een cliënt vaak een vaag en abstract doel. Het is voor de cliënt en de professional hard werken om goed geformuleerde en concrete doelen te maken. Deze goed geformuleerde doelen hebben een aantal kenmerken (Berg & Miller, 1992; De Shazer, 1991):

* **Het doel is belangrijk voor de cliënt.** Dit houdt in dat het door cliënt gekozen doel hetzelfde is als dat de professional belangrijk zou vinden. Hier speelt dus ook weer de niet-weten houding. Cliënten zullen zich gerespecteerd en gemotiveerd voelen als ze zien dat de professional hard meedenkt over hun eigen gekozen doel[[23]](#footnote-23).
* **Interactionele termen.** Dit houdt in dat je de omgeving van de cliënt betrekt bij het doel door de vraag te stellen: ‘’wat zullen anderen aan jou merken dat anders aan je is?’’. Soms kunnen het beoogde doel niet door hun eigen ogen zien. Mead (1934) leerde dat mensen dat soms wel kunnen door te kijken door via de ogen van een ander naar zichzelf te kijken[[24]](#footnote-24).
* **Situationele kenmerken.** Dit houdt in dat de professional helpt om nauwkeuriger te bepalen wat een cliënt anders zou willen in een bepaalde situatie.
* **De aanwezigheid van enkele gewenste gedragingen in plaats van de afwezigheid van problemen.** Dit houdt in dat het doel een negatieve bewering is. De cliënt geeft dan aan wat ze willen door te omschrijven wat ze juist niet willen. De professional kan deze negatieve bewering omdraaien in een positief doel door te vragen: ‘’Als het probleem is opgelost, wat zal er dan beter gaan?’’.
* **Eerder een eerste stap dan een eindresultaat.** Vaak komen cliënten pas op gesprek als de nood het hoogste is. De professional is dan de laatste toevlucht. Meestal hebben cliënten dan al verschillende dingen geprobeerd om het probleem op te lossen. De professional helpt dan bij het vinden van nieuwe manieren voor meer succesvollere oplossingen.
* **Acceptatie van het eigen aandeel door een cliënt.** In de ogen van cliënten zijn de problemen vaak ontstaan door anderen. Het is voor de professional beter om mee te gaan met deze zienswijzen van de cliënt. Vervolgens richt je dan weer de aandacht op het aandeel van de cliënt door te vragen: ‘’wat zou de ander dan anders doen?’’ en ‘’wat zou jij dan weer anders doen?’’[[25]](#footnote-25).
* **Concrete, gedragsmatige, meetbare termen.** Dit houdt in dat de professional daadwerkelijk helpt met het articuleren van de doelen van cliënt.
* **Realistische termen.** Dit houdt in dat het doel haalbaar is aan de hand van de capaciteiten van de cliënt en de situatie. Een vraag zoals: ‘’Hoe weet je dat je dit kunt doen?’’ kan daarbij helpen.
* **Een uitdaging voor de cliënt.** Dit houdt in dat het doel een versterking is van de eigenwaarde en zelfrespect van de cliënt.

#### §3.2.3.3 Uitzonderingen exploreren

In de derde fase komen momenten aan bod waarin voor de cliënt de problemen niet voorkwamen of in mindere mate. Niet alleen het klassieke model is probleemgericht, maar cliënten zijn dat vaak ook. Zij kunnen hun problemen heel goed beschrijven. Het kan opluchting geven door het uiten van frustratie of ontevredenheid.

Uitzonderingen in het kader van oplossingsgericht werken houdt in dat er momenten/ervaringen in het leven van de cliënt waren, waarbij een probleem had kunnen plaatsvinden maar zich op een of andere wijze niet voordeed of in mindere mate (De Shazer, 1985)[[26]](#footnote-26). Uitzonderingen in een recent verleden zijn het meest bruikbaar. Als de professional er één heeft gevonden bij de cliënt, dan moet hij daar op doorvragen.

#### §3.2.3.4 Feedback

In de vierde fase wordt alle verzamelde informatie van de cliënt op het einde van de sessie geordend. De cliënten zijn de primaire actoren voor verandering. Zij zijn degene die gaan werken aan hun oplossingen. De professional onderstreept de aspecten die bruikbaar zijn in het streven van de cliënt naar het creëren van oplossingen[[27]](#footnote-27).

#### §3.2.3.5 Evaluatie

In de laatste fase wordt er door de professional aan de cliënt gevraagd om zijn vooruitgang in te schalen op een schaal van 0 tot 10. Vervolgens wordt er nog gekeken naar wat er verder nog nodig is om het probleem verder op te lossen.

### §3.2.4 Basisgespreksvaardigheden

Tijdens het gesprek en de vijf fases tot het construeren van oplossingen maakt de professional gebruik van de basisgespreksvaardigheden. Het gaat hierbij om luisteren naar wie en wat belangrijk is voor de cliënt, opmerken van hints naar mogelijkheden, (open en gesloten) vragen stellen, sleutelwoorden van cliënt echoën, samenvatten, parafraseren, stiltes gebruiken, het non-verbale gedrag, complimenteren, empathie, normaliseren, referentiekader onderzoek en het bevorderen van oplossingsgericht praten[[28]](#footnote-28).

## §3.3 Rechtsgebieden

Dit onderzoek heeft geen juridisch probleem om uit te zoeken aan de hand van jurisprudentie, wetsgeschiedenis en wet- en regelgeving. Het onderzoek heeft raakvlakken met tal van rechtsgebieden waar de sociaal raadslieden zich mee bezig houden. De grootste groep hulpvragen in 2015 is op het gebied van schuldhulpverlening, inkomstenbelasting, toeslagen en de Participatiewet[[29]](#footnote-29). Deze rechtsgebieden kunnen van invloed zijn voor het implementeren van oplossingsgericht werken tijdens de spreekuren. Hoe kan je bijvoorbeeld een cliënt oplossingsgericht helpen bij het doen van aangifte? Of bij het invullen van bijzondere bijstandsformulier? Of bij overzicht krijgen over zijn schulden? Iedere vraag is uniek. Binnen deze rechtsgebieden (en andere) moet gekeken worden hoe oplossingsgericht werken kan worden geïmplementeerd.

Daarnaast heeft oplossingsgericht werken raakvlakken met de zelfredzaamheid van cliënten. Zelfredzaamheid is een containerbegrip waar al tal van onderzoeken aan zijn gewijd. Zelfs de Van Dale heeft geen betekenis voor dit begrip. In artikel 1 van de Welzijnswet 1994 staat zelfredzaamheid beschreven als ‘het vermogen van een mens om voor zichzelf te zorgen’. Sinds de invoering van de Participatiewet en WMO2015 (uitgevoerd door gemeentes) ligt de focus steeds meer op de zelfredzaamheid van de burger. Oplossingsgericht werken is een middel om cliënten zelfredzamer te maken.

## §3.4 Conclusie hoofdstuk 3

Socius is dus bezig om van probleemgericht naar oplossingsgericht te gaan werken. Oplossingsgericht werken houdt in dat de cliënt de regie heeft in het gesprek. Hij is de expert over zijn eigen probleem en oplossing. De professional ondersteunt de cliënt in een vijftal fases door gerichte vragen met betrekking tot de eigen oplossing van de cliënt. Denk hierbij aan de wondervraag, de hoopvraag, de continueringsvraag en de schaalvraag. Daarnaast zijn er ook nog vragen die zich richten op het ‘soort’ cliënt. De oplossingsgerichte methode onderscheidt drie soorten: de bezoeker, de klager en de klant. De professional kan het beste aan de slag met de klant. Hij moet er dus voor zorgen dat een bezoeker en een klager uiteindelijk een klant worden. Voor het raadsliedenwerk is het belangrijk dat de methode ook aansluit op de verschillende soorten rechtsgebieden, zoals toeslagen.

# Hoofdstuk 4 – De sociaal raadslieden van Socius

Dit hoofdstuk bevat het resultaat wat antwoord geeft in hoofdstuk 6 op deelvraag 2: Wat werkt wel en niet van oplossingsgericht werken volgens Sociaal raadslieden van Socius?

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de meeloopdagen met de sociaal raadslieden beschreven. In de eerste paragraaf gaat het om twee sociaal raadsvrouwen uit Velsen. In de tweede paragraaf gaat het om één sociaal raadsvrouw uit Heemskerk. In de derde paragraaf gaat het om drie sociaal raadslieden in Beverwijk. Tot slot wordt in de vierde paragraaf het algemene beeld van het oplossingsgericht werken volgens de sociaal raadslieden van Socius geschetst. Dit is **de kern** van het antwoord op de deelvraag. Er wordt namelijk besproken wat zij **gezamenlijk** wel of niet vinden werken. Omdat dit onderdeel van het onderzoek gericht is op wat wel en niet werkt bij de sociaal raadslieden, wordt er gebruik gemaakt van praktische opsommingen. Per geïnterviewde sociaal raadsman/-vrouw wordt beschreven wat wel en niet werkte bij hem of haar. Er wordt gebruik gemaakt van een schema omdat dit in één oogopslag duidelijk weergeeft wat wel of niet werkt bij de desbetreffende persoon. Of iets wel of niet werkt wordt geconcludeerd aan de hand van de interviewverslagen opgenomen in bijlagen 2, 3 en 4.

Deze resultaten zijn tot stand gekomen tijdens de meeloopdagen. In het kort hield dat in dat er een oriënterend interview werd gehouden, vervolgens ging de onderzoeker mee de gesprekken in als observeerder en reikte (vóór) de gesprekken ‘’tools’’ van de oplossingsgerichte methodiek aan. En tot slot werd er een tweede interview gehouden als evaluatie. De interviews, de ervaringen van de raadslieden, de reacties van de cliënten (besproken in de interviews) zijn de factoren waardoor wordt bepaald of iets wel of niet werkt van de oplossingsgerichte methode. Alle uitgeprobeerde ‘’tools’’ die zijn besproken in de interviews worden verdeeld onder vier categorieën:

|  |  |
| --- | --- |
| Wat werkt niet? | Wat werkt wel? |
| Waar moet nog aan gewerkt worden? | **Hoe kan hij/zij daar aan werken?** |

Deze vier categorieën zijn niet alleen gekozen om te kijken wat wel en niet werkt maar ook om te kijken waar iemand nog aan moet werken en hoe iemand dat volgens zichzelf kan doen. Zo kan ook de doorontwikkeling van de methode in het raadsliedenwerk zijn invulling krijgen.

## §4.1 Oplossingsgericht werken bij Velsen

In Velsen werken vijf sociaal raadslieden. Er werd met twee dames interviews gehouden en een dagdeel meegelopen. De interviewverslagen zijn opgenomen in bijlage 2.

### §4.1.1

|  |  |
| --- | --- |
| Wat werkt niet?  ‘’Wat is voor u de ideale situatie?’’  ‘’Hoe denkt u daar te komen?’’  Toepassen bij cliënten die niet goed Nederlands spreken, schrijven of lezen.  ‘’Hoe houdt u het vol?’’ | Wat werkt wel?  ‘’Waar komt u voor?’’  Cliënt neemt zelf plaats achter de computer  ‘’Wat heeft u al gedaan?’’  Bij mensen die eigenlijk wel weten wat ze moeten doen en zij hebben alleen een duwtje in de juiste richting nodig.  ‘’Wat vind u daar moeilijk aan?’’  ‘’Wat heeft u daarvoor nodig?’’  Niet het hele gesprek moet oplossingsgericht |
| Waar moet nog aan gewerkt worden?  De houding van ‘niet-weten’  Het uitschakelen van de automatische piloot  Loslaten van dingen naar je toe trekken  Nieuwsgierige houding  Complimenten | **Hoe kan zij daar aan werken?**  ‘’Als ik niks zeg dan weet ik dat het fout gaat’’  Oefenen en opletten hoe zij het anders kan maken voor zichzelf en cliënten.  Vertrouwen krijgen in de eigen verantwoording van cliënten.  Doorvragen |

Tabel

**Toelichting**

Manon was heel duidelijk in wat zij niet bij zich vindt passen. Dit komt doordat zij sommige vragen heel logisch vindt, zoals: ‘’Wat is voor u de ideale situatie?’’. Manon gaf aan dat zij rustiger het gesprek in kon gaan wetende dat niet het gehele gesprek oplossingsgericht moet. De methode is gericht op kleine stapjes vooruit. Dus kleine oplossingsgerichte vragen zorgen ook voor kleine stapjes. De houding van ‘niet-weten’ vraagt nog om aandacht. Manon weet altijd wel een oplossing voor de cliënt. Dat hoeft niet eens om de grote hoofdvraag te gaan, bijvoorbeeld: ‘’hoe lossen we de schulden op?’’. Dit is ook van toepassing op kleinere vragen: ‘’hoe zou u daar aan kunnen komen?’’. Bijvoorbeeld een cliënt die geen jaaropgaaf van haar man mee heeft voor de belastingaangifte. Hoe zou zij daar aan kunnen komen? Manon weet het wel. Maar nu de cliënt nog prikkelen om mee te denken.

### §4.1.2

|  |  |
| --- | --- |
| Wat werkt niet?  Toepassen bij cliënten waarbij communicatie moeilijk op gang komt.  Vragen om een oplossing bij cliënten die druk zijn in hun hoofd door psychosociale problematiek.  Mensen met het gevoel weg laten gaan alsof je niets gedaan hebt voor ze. | Wat werkt wel?  Aangeven wat jouw werkwijze is en het bedoeld is om de cliënt er beter van te laten worden.  ‘’Waar komt u voor?’’  ‘’Hoe denkt u er zelf over?’’  De vraag terugleggen maakt de cliënt bewuster.  ‘’Wat heeft u al gedaan om de schulden af te lossen?’’ |
| Waar moet nog aan gewerkt worden?  De houding van ‘niet-weten’ en zich inhouden | **Hoe kan zij daar aan werken?**  Als zij de opdracht krijgt om zo te oefenen/te werken dan gaat ze met dat doel het gesprek in. |

Tabel

**Toelichting**

Nancy is een nieuwe medewerker en had niet eerder met oplossingsgericht werken te maken gehad. Toch wist zij kort en bondig te vertellen wat het volgens haar inhield. Dit kwam volledig overeen met de literatuur. Nancy vindt het heel normaal dat cliënten geprikkeld worden op zelfredzamer te worden. Ze maakt daarbij dan wel weer onderscheid tussen mensen waarbij je de methode wel kan toepassen en mensen waarbij je de methode niet kan toepassen. Ze maakte drie categorieën in haar hoofd. De eerste groep zijn mensen op een hoog niveau, bijvoorbeeld ex-ondernemers. Zij hebben een klein duwtje nodig in de goede richting. Bij deze mensen kan je de methode goed toepassen. Dan heb je een middengroep. Deze mensen spreken de taal bijvoorbeeld redelijk maar bij andere dingen komen ze er niet zo goed uit. Hier ligt al wat meer uitdaging. En de derde en laatste groep is de allerlaagste groep. Deze groep begrijpt het niet, is niet leerbaar en spreken nauwelijks de taal. Bij deze groep moet je de methode loslaten en doen wat werkt. Tijdens het meelopen merkte zij ook dat mensen waarbij hun hoofd ‘vol’ zit, de vragen telkens weer teruggelegd werden en er mogelijk een discussie kon ontstaan: ‘’daarvoor ben ik toch bij u?’’. Dat wil je vermijden.

## §4.2 Oplossingsgericht werken bij Heemskerk

In Heemskerk werken drie sociaal raadsvrouwen. Er werd met één dameeen interview gehouden en een dagdeel meegelopen. De interviewverslagen zijn opgenomen in bijlage 3.

§4.2.1

|  |  |
| --- | --- |
| Wat werkt niet?  Toepassen bij cliënten met praktische vragen die het zelf niet kunnen door bv. Taalbarrière, niet computervaardig, psychiatrische problemen.  Cliënten het gevoel geven dat je niets voor ze kan doen en dat ze het zelf moeten doen. | Wat werkt wel?  Als iemand het vanuit zichzelf ontdekt dan helpt dat veel meer om tot een oplossing te komen.  Samen op zoek gaan naar de oplossing en deze niet opleggen.  Cliënt zelf laten bellen, inloggen, iets opzoeken of gegevens invullen.  ‘’Hoe ziet het er nu uit?’’  ‘’Hoe denkt u dat we kunnen weten dat dit klopt?’’  ‘”Wat zou het volgens u moeten zijn?’’  ‘’Zouden we daar iets mee kunnen?’’  ‘’Denkt u dat u het zelf zou kunnen?’’  ‘’Wat zou je willen?’’  ‘’Wat spreken we af?’’  ‘’Wat voor een papieren zijn dat en wat wil je daarmee?’’ |
| Waar moet nog aan gewerkt worden?  Complimenten.  Ombuigen naar het positieve (‘’wat begrijpt u niet?’’ wordt ‘’wat heeft u wel begrepen?’’)  Het vinden van oplossingsgerichte structuur bij meerdere hulpvragen.  De ‘niet-weten’ houding. | **Hoe kan zij daar aan werken?**  Een trainer met affiniteit met het raadsliedenwerk.  Doorvragen in het begin waar iemand nog meer voor komt. |

Tabel

**Toelichting**

Gulsah heeft heel veel uitgeprobeerd en zij staat ook heel open voor de methode. Onbewust leek het oplossingsgericht werken haar heel gemakkelijk af te gaan terwijl ze toch aangaf dat zij het moeilijk vind in sommige situaties. Ze bedenkt vanuit zichzelf creatieve vragen gericht op het sociaal raadsliedenwerk en die wellicht ook bruikbaar zijn voor haar collega’s.

§4.3 Oplossingsgericht werken bij Beverwijk

Evert is ooit begonnen als luchtvaart logisticus. Dat vond hij niet zo denderend en dus is hij de opleiding maatschappelijk werk gaan doen. Via het maatschappelijk werk is hij in het sociaal juridische gerold. Hij werkt bij Socius sinds 1 januari 2017 ter vervanging van zwangerschapsverlof. Hij blijft nu nog voor acht uurtjes werken bij Socius en hij wil zich graag doorontwikkelen als sociaal raadsman.

|  |  |
| --- | --- |
| Wat werkt niet?  Toepassen bij cliënten met een taalprobleem.  Toepassen bij cliënten met praktische hulpvraag. | Wat werkt wel?  ‘’Waar komt u voor?’’  Jouw doel loslaten en het doel van de cliënt volgen.  ‘’Waar gaat uw voorkeur naar uit?’’  Grens aangeven wat jij doet en wat de cliënt doet.  ‘’Hoe heeft u dit uitgezocht?’’  ‘’Wat heeft u toen gedaan?’’  ‘’Klopt dat met uw verwachtingen?’’  Complimenten. |
| Waar moet nog aan gewerkt worden?  Uitschakelen van de automatische piloot.  De houding van ‘niet-weten’.  Meer ruimte overlaten voor de invulling en interpretatie van de cliënt. | **Hoe kan hij daar aan werken?**  In stapjes bewuster mee omgaan en invoeren.  Achteraf zelf reflecteren. |

Tabel

**Toelichting**

Evert is voorheen ook maatschappelijk werker geweest. Hij gaf aan dat hij aan de ene kant ruimte ziet voor oplossingsgericht werken en aan de andere kant is het eenrichtingsverkeer. Dan is hij gewoon aan het ‘doen’. Evert merkt wel dat het taalniveau in Beverwijk zodanig slecht is dat hij in sommige gevallen echt een tolk nodig heeft. Dan is er geen ruimte voor oplossingsgericht werken. Evert gaf aan dat hij gauw zijn automatische piloot weer inschakelt als hij in gesprek zit. Onbewust bezit hij al oplossingsgerichte elementen zoals het geven van complimenten en belang tonen naar de mening en de verwachtingen van de cliënt. Hij werkt ook graag aan de zelfredzaamheid van de cliënt door hem zelf zaken in te laten vullen.

|  |  |
| --- | --- |
| Wat werkt niet?  Toepassen bij cliënten met een taalprobleem, gebrek aan begrijpend lezen, oudere cliënten, digibeten etc.  Toepassen bij cliënten die komen voor het invullen van een formulier. | Wat werkt wel?  Eerst een filter over de cliënten neerleggen: is het een probleem of een beperking?  Complimenten  ‘’Dit heeft u vorig jaar ook gedaan, wat heeft u toen gedaan?’’  Nieuwsgierige houding |
| Waar moet nog aan gewerkt worden?  Het eigen maken van de methode.  Geduld.  Oog hebben voor de oplossing van cliënt. | **Hoe kan hij daar aan werken?**  Wekelijks casusoverleg met collega’s in Beverwijk: ‘’wat hebben jullie afgelopen week oplossingsgericht aangepakt?’’  Oefenen met geduld. |

Tabel

**Toelichting**

Hessel is sociaal dienstverlener. Hij krijgt veel mensen op het spreekuur voor het invullen van formulieren, zoals bijzondere bijstand en kwijtschelding voor gemeentelijke belastingen. Hij omschrijft de doelgroep van Beverwijk als niet-westerse allochtonen die de basisvragen al niet begrijpen en ouderen die digibeet zijn. Dit maakt dat Hessel nauwelijks ruimte heeft om te oefenen met oplossingsgericht werken. Continue komen dezelfde soort mensen op zijn spreekuur waarbij oplossingsgerichte vragen ontzettend moeizaam gaan en de dienstverlening eerder belemmeren dan ondersteunen. Hierdoor kan Hessel de methode niet eigen maken voor het kleine beperkte groepje mensen die wel leerbaar zijn en waarbij je wel oplossingsgericht kan werken.

Hessel (en ook andere collega’s) is gericht op de zelfredzaamheid van de cliënten door bijvoorbeeld het invullen van de naam, adres en geboortedatum op een formulier door de cliënt zelf. Hij vraagt de cliënt of hij brieven begrijpt en zo niet dan doorloopt Hessel dat met de mensen samen. Maar het bevorderen van zelfredzaamheid is niet hetzelfde als oplossingsgericht werken. Hessel probeert wel oplossingsgerichte vragen te stellen zoals: ‘’wat wilt u daarmee?’’. Maar vervolgens geeft hij ook gelijk antwoord op zijn eigen vraag, bijvoorbeeld: ‘’wilt u dit bij de zorgverzekeraar declareren?’’. Hiermee gaat hij voorbij aan zijn houding van ‘niet-weten’, de oplossing van de cliënt en de eventuele mogelijkheid om een compliment te geven. Hessel denkt dit te kunnen oplossen door met zijn collega’s wekelijks oplossingsgerichte technieken te bespreken tijdens het casusoverleg. Zo leren ze van elkaar en wordt het voor hem inzichtelijker.

nog hartstikke leuk mede dankzij haar collega’s. Ze heeft twee keer de training oplossingsgericht werken gevolgd.

|  |  |
| --- | --- |
| Wat werkt niet?  Toepassen bij allochtone cliënten.  Toepassen bij mensen die snel in paniek raken. | Wat werkt wel?  ‘’Wat heeft u al gedaan?’’  Complimenten  ‘’Waar wilt u bezwaar tegen maken?’’  Mensen in hun eigen kracht te zetten door open het gesprek in te gaan en niet voorbij gaan aan de stress die een afspraak met zich meebrengt voor cliënten. |
| Waar moet nog aan gewerkt worden?  Mensen zelf de oplossing laten bedenken (houding van ‘niet-weten’) | **Hoe kan zij daar aan werken?**  Oefenen door een stapje terug te doen. |

Tabel

**Toelichting**

Tineke heeft dus al jaren vol ervaring met verschillende cliënten. Na de training ging zij meteen enthousiast aan de slag. Ze merkte al gauw dat het geen succes was bij allochtone mensen. Dit komt doordat bepaalde allochtonen zichzelf hebben geleerd om bepaalde standaardzinnen in het Nederlands te gebruiken en te begrijpen. Op het moment dat je daar als hulpverlener van afwijkt, door bijvoorbeeld door te vragen, dan snappen ze het al niet meer. Ook zit Tineke met het niveau van mensen. Zij vindt het niet erg om iets tien keer te moeten uitleggen. Maar ze ziet dat mensen in paniek raken als zij lastige vragen stelt. Dan lukt het gewoon niet. Tot slot is Tineke een mensen-mens. Zij schenkt aandacht aan de situatie als mensen zich onzeker voelen en continue zich verontschuldigen voor hun gebrek aan taal. Zij benoemt het gevoel van de cliënten door een gevoelsreflectie te geven.

## §4.4 Oplossingsgericht werken bij Socius

In deze paragraaf worden alle bevindingen van de raadslieden samengevoegd. Bepaalde elementen uit de oplossingsgerichte methodiek, zoals bezoeker, klager en klantvragen en het gebruik van de fases in een gesprek zijn middels de instructie getest. Dit is het resultaat wat volgens de raadslieden wel werkt en niet werkt. Er staan ook punten bij die zij lastig vinden en waar zij nog aan moeten werken. Tot slot staan er een aantal oplossingen (bedacht door de raadslieden zelf!) die er aan bij kunnen dragen om deze methode verder te ontwikkelen in het raadsliedenwerk.

Wat werkt niet?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vragen zoals:** | **Cliënten zoals:** | **En wat werkt nog meer niet:** |
| ‘’Wat is voor u de ideale situatie?’’  ‘’Hoe denkt u daar te komen?’’  ‘’Hoe houdt u het vol?’’ | Mensen die niet goed Nederlands spreken, schrijven of lezen.  Mensen waarbij communicatie moeilijk op gang komt door psychosociale problematiek.  Mensen met praktische vragen die het zelf niet kunnen (niet zelfredzaam zijn) door bijvoorbeeld taalbarrière, digibeet, analfabeet, psychiatrische problemen. | Mensen met het gevoel weg laten gaan alsof je niets gedaan hebt voor ze.  Cliënten het gevoel geven dat je niets voor ze kan doen en dat ze het zelf moeten doen. |

## Wat werkt wel?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vragen zoals:** | **Cliënten zoals:** | **En wat werkt nog meer wel:** |
| ‘’Waar komt u voor?’’  ‘’Wat heeft u al gedaan?’’  ‘’Wat vind u daar moeilijk aan?’’  ‘’Wat heeft u daarvoor nodig?’’  ‘’Hoe denkt u er zelf over?’’  ‘’Wat heeft u al gedaan om de schulden af te lossen?’’  ‘’Hoe ziet het er nu uit?’’  ‘’Hoe denkt u dat we kunnen weten dat dit klopt?’’  ‘”Wat zou het volgens u moeten zijn?’’  ‘’Zouden we daar iets mee kunnen?’’  ‘’Denkt u dat u het zelf zou kunnen?’’  ‘’Wat zou u willen?’’  ‘’Wat spreken we af?’’  ‘’Wat voor een papieren zijn dat en wat wilt u daarmee?’’  ‘’Waar gaat uw voorkeur naar uit?’’  ‘’Hoe heeft u dit uitgezocht?’’  ‘’Wat heeft u toen gedaan?’’  ‘’Klopt dat met uw verwachtingen?’’  ‘’Dit heeft u vorig jaar ook gedaan, wat heeft u toen gedaan?’’  ‘’Waar wilt u bezwaar tegen maken?’’ | Mensen die eigenlijk wel weten wat ze moeten doen en zij hebben alleen een duwtje in de juiste richting nodig.  Cliënt zelf laten bellen, inloggen, iets opzoeken of gegevens invullen | Niet het hele gesprek moet oplossingsgericht  Aangeven wat jouw werkwijze is en het bedoelt is om de cliënt er beter van te laten worden.  De vraag terugleggen maakt de cliënt bewuster.  Als iemand het vanuit zichzelf ontdekt dan helpt dat veel meer om tot een oplossing te komen.  Samen op zoek gaan naar de oplossing en deze niet opleggen.  Jouw doel loslaten en het doel van de cliënt volgen.  Grens aangeven wat jij doet en wat de cliënt doet.  Eerst een filter over de cliënten neerleggen: is het een probleem of een beperking?  Mensen in hun eigen kracht zetten door open het gesprek in te gaan en niet voorbij gaan aan de stress die een afspraak met zich meebrengt voor cliënten.  Complimenten  Nieuwsgierige houding |

## **Waar moet nog aan gewerkt worden?**

* De houding van ‘niet-weten’
* Het uitschakelen van de automatische piloot
* Loslaten van ‘dingen naar je toe trekken’
* Nieuwsgierige houding
* Complimenten
* Ombuigen naar het positieve (‘’wat begrijpt u niet?’’ wordt ‘’wat heeft u wel begrepen?’’)
* Het vinden van oplossingsgerichte structuur bij meerdere hulpvragen.
* Meer ruimte overlaten voor de invulling en interpretatie van de cliënt.
* Het eigen maken van de methode.
* Geduld.
* Oog hebben voor de oplossing van cliënt.

## **Hoe kunnen ze daar aan werken?**

* Oefenen en opletten hoe je het anders kan maken voor zichzelf en cliënten.
* Vertrouwen krijgen in de eigen verantwoording van cliënten.
* Doorvragen
* De opdracht krijgen om zo te oefenen/te werken dan ga je met dat doel het gesprek in.
* Een trainer met affiniteit met het raadsliedenwerk.
* Doorvragen in het begin waar iemand nog meer voor komt.
* In stapjes bewuster mee omgaan en invoeren.
* Achteraf zelf reflecteren.
* Wekelijks casusoverleg met collega’s: ‘’wat hebben jullie afgelopen week oplossingsgericht aangepakt?’’
* Oefenen met geduld en een stapje terug doen.

## §4.5 Conclusie hoofdstuk 4

Wat opvalt bij deze resultaten dat sommige elementen, zoals de vraag ‘’waar komt u voor?’’. complimenten geven en de vraag ‘’wat heeft u al gedaan?’’ bij de meeste raadslieden wel goed gaat. Sommige ‘tools’ uit de gereedschapskist van de methode zoals de hoopvraag, de schaalvraag, de wondervraag en de continueringsvraag kwamen óf niet aan bod óf werden afgewezen door de raadslieden. Hiervoor gaven zij als argument dat zij dit niet bij het werk vinden passen of bij de zichzelf niet vinden passen. Waar een groot deel van de raadslieden moeite mee had was de houding van ‘niet-weten’. Deze kenmerkende houding voor het oplossingsgericht werken moet nog aan gewerkt worden. Sommige raadslieden dachten dat je als professional niets mag zeggen over wet- en regelgeving. Dat is niet de bedoeling. De houding van ‘niet-weten’ kan je ook bij kleinere interventies toepassen. Denk bijvoorbeeld aan het verzamelen van gegevens, dan kan je de vraag stellen: ‘’hoe zou u daar achter kunnen komen?’’. De expert weet wel dat je dan kan bellen, thuis zoeken, van internet halen. Maar het is juist de bedoeling dat de cliënt daar zelf over na gaat denken.

# Hoofdstuk 5 – De sociaal raadslieden van externe organisaties

In dit hoofdstuk wordt deelvraag 4: ‘’Hoe gebruiken sociaal raadslieden van andere maatschappelijke organisaties oplossingsgericht werken?’’ beantwoord. Dit wordt gedaan aan de hand van de verhalen, ervaringen en kennis gedeeld door drie sociaal raadsvrouwen verspreid over het land. In de eerste paragraaf is Emke Koops aan het woord. Zij werkt al 15 jaar in Haarlem als sociaal raadsvrouw. In de tweede paragraaf is Lamis Taheri aan het woord. Zij werkt 8 jaar in Roosendaal als sociaal raadsvrouw én maatschappelijk werker. Tot slot is Josephine Dekkers in de derde paragraaf aan het woord. Zij werkt in Cuijk en heeft 15 jaar ervaring als sociaal raadsvrouw. Dit hoofdstuk bevat het resultaat wat uiteindelijk antwoord geeft in hoofdstuk 6 op deelvraag 4.

## §5.1 Oplossingsgericht werken bij Stichting DOCK

De sociaal raadslieden van Kontext zijn per 1 januari 2017 overgenomen door stichting DOCK. Toen de sociaal raadslieden van DOCK nog behoorden tot Kontext hebben zij training gehad in het oplossingsgericht werken. Emke Koops is daar één van. Het interviewverslag is opgenomen in bijlage 5.

Het sociaal raadsliedenteam bij DOCK werkt sinds 1 maart 2017 wijkgericht. Dit houdt in dat ieder sociaal wijkteam een vast contactpersoon krijgt bij de sociaal raadslieden. Het sociaal raadsliedenteam bestaat uit acht personen in alle leeftijdscategorieën. De sociaal raadslieden krijgen hun klanten binnen via het sociaal wijkteam. Zij plannen zelf de afspraak in met de klant. De gesprekken duren gemiddeld een uur. In dit uur worden meerdere problemen opgepakt. Het invullen van formulieren gebeurt nauwelijks. Hiervoor hebben zij een vrijwillige Formulierenbrigade. Deze brigade wordt aangestuurd door één van de raadslieden.

De training bij Kontext

Door Emke’s coaching opleiding keek zij al heel anders naar oplossingsgericht werken dan haar collega’s. Toen in 2012/2013 de training oplossingsgericht werken werd aangeboden waren haar collega’s kritisch: *‘’daar kunnen wij niets mee, dat is voor maatschappelijk werk’’*. Emke zag dat niet zo. Zij stond door haar opleiding al anders in het klantenwerk dan anderen. De laatste jaren is de problematiek ook veranderd. De problemen zijn vele malen complexer. Er is nu veel meer samenhang dan vroeger. Vroeger had je bijvoorbeeld één zaakje en dat was het. Dit heeft ook invloed op de werkwijzen van haar collega’s en haar werkwijze.

De training is in groepen gegaan. De sociaal raadslieden werden apart getraind van de maatschappelijk werkers, zodat de methode meer gericht kon worden op het raadsliedenwerk waarbij de problematiek ook vaak praktischer is. Tijdens de trainingen werd er informatie verstrekt over oplossingsgericht werken en de tools die je daarvoor kan gebruiken. Daarnaast werd er ook geoefend. De raadslieden hebben er dingen uitgepikt die zij kunnen gebruiken. Dat gebeurt nu ook steeds meer.

Na de training is er nauwelijks nog over gesproken. Door enkele collega is de methode opgepakt en door andere collega’s niet. Er is geen intervisie meer geweest terwijl dat volgens Emke juist wel een goede manier is om er alert op te blijven. Om deze training te laten aarden en in te laten werken in het werk, dan moet je herhalen. De aandacht moet er continue weer op worden gevestigd. Aan één cursus heb je niet genoeg.

De toegevoegde waarde van oplossingsgericht werken

Oplossingsgericht werken draagt bij aan de spreekuren van sociaal raadslieden omdat de klant zelf zijn oplossingen bedenkt, hij is er meer bij betrokken, hij werkt er aan mee en hij staat beter achter de oplossing. Het is niet meer: ‘’hier is het probleem en dit is de oplossing’’ en vervolgens gaat de sociaal raadsvrouw aan de slag. Nee, je doet het nu samen met de klant. De klant heeft de sociaal raadsman/-vrouw nodig voor informatie want hij weet misschien niet hoe de dingen in elkaar steken. Maar binnen dat kader moet de klant ook zijn eigen keuzes maken. Het probleem en de oplossing worden niet van de sociaal raadsman/-vrouw. Het blijft bij de klant. De actie van oplossen wordt ook iets van de klant zelf. Natuurlijk helpt Emke daar wel bij als mensen het nodig hebben, bijvoorbeeld een brief schrijven of een belletje plegen. Soms werkt dat nu eenmaal beter, bijvoorbeeld als deurwaarders niet willen luisteren maar ook als de klant de macht niet heeft, een taalgebrek, niet goed kan schrijven of een depressie in de weg zit. Emke vindt wel dat de klant zo veel mogelijk zelf moet doen. Ze laat klanten dan ook dingen ordenen en geeft boodschappenbriefjes mee. Het effect hiervan is dat klanten doorhebben dat het geregeld is en klanten bloeien op in hun zelfvertrouwen: ‘’ik kan het wel’’. Soms zijn klanten dat een beetje kwijtgeraakt omdat ze in een slachtofferrol zitten. Door oplossingsgericht te werken en de klant zelf dingen laten doen krijgen zij hun trots en gevoel van eigen waarde weer terug.

Hoe Emke gebruik maakt van oplossingsgericht werken

Emke begint met waarvoor de klant komt, wat de klant wil en wat het doel van de afspraak is. Door de vraag te stellen: ‘’Wat wilt u?’’, is zij ook al oplossingsgericht bezig. Zij stelt deze vraag omdat de sociaal raadsman-/vrouw wellicht een heel ander doel of oplossing voor ogen heeft dan de klant. Zij wil misschien wel een bezwaarschrift schrijven terwijl de klant alleen uitleg wilt en geen problemen met de Sociale Dienst. Vervolgens stelt zij de vragen: ‘’Wat heeft u al gedaan?’’ en ‘’Wat is er mogelijk?’’. De klant kan pas een goede keuze maken als hij goed is geïnformeerd. In het oplossingsgerichte systeem wordt vaak gebruik gemaakt van de vraag of iemand al eerder met zo’n probleem te maken heeft gehad en hoe dat toen is opgelost. Emke maakt via voorgenoemde vragen daar ook gebruik van. Het nodigt de klant uit om zelf te zoeken in zijn geheugen.

Bij het invullen van formulieren maakt Emke gebruik van de Formulierenbrigade. Ze vraagt klanten om dan alvast in te vullen wat zij al weten. Datgene wat zij niet weten, daar komen ze dan voor terug en daar kunnen ze dan alsnog vragen over stellen. Dit ziet zij als het bevorderen van de zelfredzaamheid en niet oplossingsgericht werken. Maar oplossingsgericht werken leidt wel tot meer zelfredzaamheid. Emke geeft dus ook opdrachten mee naar huis: ordenen, informatie lezen, papieren zoeken, bellen met organisaties. Als iets niet lukt of het is niet gebeurd, dan schenkt Emke daar aandacht aan in het vervolggesprek door vragen te stellen: ‘’wat ging er mis’’? en de allerbelangrijkste: ‘’wat ging er wel goed?’’. Emke geeft ook veel complimenten: ‘’Oh wat goed dat u dat zelf heeft gedaan of heeft uitgezocht’’. Zulke opmerkingen horen bij oplossingsgericht werken.

Emke maakt niet direct gebruik van de vijf bekende fases van de oplossingsgerichte methode. Zij begint een gesprek met de vraag: ‘’Wat brengt u hier?’’. De klant geeft dan al uitleg en er komen papieren op tafel. Ze probeert vervolgens de feiten helder te krijgen: wat speelt er en waar gaat het fout? Als de klant dat niet weet, dan moet ze daar verder onderzoek naar doen: inloggen, bellen, stukken lezen. Dan wordt het duidelijk en legt ze dat ook uit. Vervolgens wordt er gekeken naar: ‘’Wat moet er gebeuren?’’ en ‘’Wat heeft u al gedaan?’’. Ze is dus bezig met de probleemverheldering, iets wat veel in de probleemgerichte methode wordt gebruikt. Het oplossingsgerichte werken gaat juist uit van de gedachte dat de oorzaken van het probleem niet nodig zijn om het op te lossen. Emke ziet dat anders. Je hebt een combinatie nodig van oplossingsgericht werken en de probleemgerichte methode. Het eerste gesprek is zij vaak met probleemverheldering bezig. Als zij dat niet zou doen, zou ze veel meer tijd kwijt zijn. Je moet eerst iets stoppen zodat het niet doorgaat want anders ontstaan er weer andere problemen aan de achterkant. Emke zoekt naar de bron en stopt het. Dit onderdeel is cruciaal omdat klanten niet weten wat ze er mee aan moeten.

Wat Emke absoluut niet doet

Emke maakt nooit gebruik van de wondervraag. Deze vraag is gericht op gevoelens. Dit past sowieso niet bij de praktische kant van het sociaal raadsliedenwerk. Daarnaast vindt zij het een zweverige vraag waarbij zij zich ongemakkelijk voelt. Ook maakt zij nauwelijks gebruik van schaalvragen. In een vervolggesprek maakt zij dus geen gebruik van een schaalverdeling. Zij bespreekt wel met de klant hoe het vanaf het begin tot nu is gegaan. De klant ziet dan ook dat er progressie is gemaakt. Het is een soort vraag over verbetering, maar er wordt geen schaal benoemd. Tot slot maakt zij ook geen gebruik van ‘hoop-vragen’.

Dus werkt oplossingsgericht werken volgens Emke?

Emke denkt dat je heel veel dingetjes er bij kan gebruiken zoals de klant er bij betrekken en zelf van alles te laten doen. De klant laat je meedenken over zijn oplossingen. Als sociaal raadsman/-vrouw ben je er voor de klant om hem te informeren over de oplossingen die hij/zij bedenkt: je maakt het inzichtelijk. Uiteindelijk maakt de klant zelf de keuze. Emke ziet geen onderscheid in doelgroepen: jong of oud, rijk of arm, hooggeschoold of laaggeschoold, je kan altijd tools gebruiken het de gereedschapskist van het oplossingsgericht werken. Dit zorgt er dus ook voor dat er een combinatie ontstaat tussen probleemgericht werken en oplossingsgericht werken.

De tip van Emke

Sociaal raadslieden zijn echte hulpverleners: zij willen meteen ingrijpen. Daar moeten wij iets terughoudender in zijn. Neem eerst de rust: het probleem is niet in één dag ontstaan en je kan het ook niet in één dag oplossen. Tenzij iemand natuurlijk uit huis gezet wordt of wordt afgesloten van bijvoorbeeld energie. Je kan best wel even de tijd nemen om te kijken wat de klant allemaal zelf heeft gedaan, hoe hij de oplossing voor zich ziet en wat hij/zij er aan gaat doen. Als de klant een ander doel voor ogen heeft dan de hulpverlener, dan is dat de realiteit. Het automatisme om meteen tot actie over te gaan moet er af: niet meteen in actie maar eerst in gesprek.

## §5.2 Oplossingsgericht werken bij WijZijn Traverse groep

Bureau sociaal raadslieden is onderdeel van de WijZijn Traverse groep. Het jonge team bestaat uit vier medewerkers. Ze zijn gevestigd in zowel Roosendaal als Bergen op Zoom. Er is gesproken met

voor het sociaal raadsliedenwerk (Bijlage 7). Dit heeft zij toen met veel plezier gedaan. Als zij nieuwe collega’s krijgen, dan volgen zij verplicht de basistraining oplossingsgericht werken.

De Traverse groep is een brede welzijnsinstelling. Ze zijn onlangs gefuseerd met het ouderenwerk en Vraagwijzer uit Bergen op Zoom. De grootste groep bestaat uit het algemeen maatschappelijk werk. Daarnaast heb je ook nog het vrijwilligers informatie punt. De Traverse groep is actief in zes gemeentes, o.a. Roosendaal en Bergen op Zoom.

Het kleine sociaal raadsliedenteam werkt met inloopspreekuren. Dat houdt in dat mensen geen afspraak hoeven te maken. Zij kunnen zo binnen lopen. In Roosendaal hebben zij bijna alle dagdelen een inloopspreekuur. In Bergen op Zoom zijn dat drie dagdelen. Het uitgangspunt van de gesprekken is kortdurend contact. Dat is gemiddeld vijftien minuten voor korte vragen zoals het invullen van formulieren of bemiddelen. Bij juridische vragen of het opstellen van een bezwaarschrift kan het soms een half uur duren. De tijdsduur is dus afhankelijk van de vraag. Daarnaast is er ook nog de optie om na het inloopspreekuur een aparte afspraak te maken, bijvoorbeeld als het erg druk is en de afspraak veel meer tijd in beslag gaat nemen

De training bij WijZijn Traverse groep

Lamis heeft veel trainingen gevolgd in haar rol als maatschappelijk werker. Deze trainingen waren gericht op cliënten met een depressie, schuldenproblematiek, psychosociale problemen en hoe je het netwerk rondom een cliënt kan inschakelen. Dit was niet gericht op de praktische kant van het raadsliedenwerk. Daar heeft zij de algemene training en één training toegespitst op het raadsliedenwerk voor gevolgd. Dit komt doordat zij maar een heel klein deel zijn van de WijZijn Traverse groep (vier personen). De trainers hebben zich toen vooral gericht op het algemeen maatschappelijk werk. Ook vanwege het kortdurende contact van het raadsliedenwerk was het niet nodig om er tien trainingen aan te wijden. Om cliënten verder in hun eigen kracht te zetten of het netwerk in te schakelen, verwijzen zij al gauw door naar het maatschappelijk werk.

Tijdens de training hadden zij een stukje theorie en een stukje praktijk, dus oefenen met rollenspellen. Er werd aandacht besteed aan hoe om te gaan met cliënten die de houding hebben: ‘’hier zijn de papieren, los jij het voor mij op’’. Daarnaast werd aandacht besteed aan een stukje begrip. Je moet jezelf voorstellen dat cliënten altijd gewend zijn dat de hulpverlener de vragen wel oppakt en ineens zegt ze: ‘’doet u het zelf of iemand binnen uw eigen netwerk’’. Dat komt vreemd over voor de cliënt. Er werd dus ook aandacht besteed hoe je in gesprek aan de cliënt kan aangeven dat er ook wat van de cliënt wordt verwacht maar dat ze dat alleen doen zodat het ten gunste komt van de cliënt. Je moet dus ook tijd besteden aan het uitleggen van de werkwijze in het begin. Je probeert namelijk uit de discussie te blijven: ‘’maar daarvoor kom ik toch naar jou?’’. WijZijn Traverse groep heeft toen ook de folder aangepast waarin de nieuwe werkwijze werd opgenomen.

Momenteel besteden de sociaal raadslieden weinig aandacht aan de methodiek. Dit hebben zij in het begin wel veel gedaan door middel van intervisie. Het team staat nu op ‘de automatische piloot’ waardoor extra trainingen of intervisie ook niet meer nodig zijn. Dit heeft mede te maken met het feit dat het team daar als starters zijn begonnen. Zij hadden nog geen vaste methodiek waaraan zij zich vast klemde of eigen hadden gemaakt. Het jonge team had deze methodiek dus vrij snel onder de knie en eigen gemaakt.

De toegevoegde waarde van oplossingsgericht werken

De toegevoerde waarde voor Lamis is dat wat oplossingsgericht werken oplevert voor de cliënt. Het gaat haar er dus niet om wat het voor háár oplevert, maar voor de cliënt. Het is mooi meegenomen als zij in plaats van een half uur nog maar tien minuten bezig is waardoor zij weer de volgende kan helpen. Maar als zij ziet dat het de cliënt bijvoorbeeld lukt om drie van de tien vragen zelf in te vullen, dan is dat de toegevoegde waarde. Dat is voor haar de toegevoegde waarde van deze methodiek dat zij ziet dat een cliënt zichzelf kan redden. Daar komt bij dat het heel erg afhankelijk is van welke cliënt zij voor zich heeft zitten. Haar uitgangspunt is dat je moet doen wat werkt. Bij de ene cliënt helpt oplossingsgericht werken wel en bij de andere cliënt niet. Het is dus ieder geval bekijken. Wat dat betreft blijft het dan ook maatwerk: wat kan wel en wat kan niet? Je moet niet te hoge verwachtingen hebben en wel aansluiten bij de cliënt.

Hoe Lamis gebruik maakt van oplossingsgericht werken

Het oplossingsgericht werken hangt voor Lamis heel erg samen met het bevorderen van de zelfredzaamheid en de cliënt in eigen kracht proberen te zetten. Toen zij er net kwam werken zag zij collega’s die in een gesprek zelf de enveloppen open maakte en stug de brief gingen lezen. Dat zou namelijk wel het probleem zijn. Zij ziet duidelijk dat er een omslag is gemaakt. Als er nu iemand met een dichte envelop komt, dan is eerst de vraag: ‘’wat is de reden dat je hem nog niet open hebt gemaakt?’’. Dit gebeurt zonder er een oordeel over te hebben en open het gesprek aan te gaan. Dan nemen zij de brief samen door en kijken ze naar waar de cliënt niet zelf uitkomt. Sommige cliënten blijven altijd maar terugkomen en zijn gewend dat jij als dienstverlener/hulpverlener het wel even oplost voor ze. Maar daarmee leert zij haar cliënten niet om zichzelf staande te houden in de samenleving want zij neemt het altijd over; het is goed zo. Nu probeert zij de burger in zijn eigen kracht te zetten en het zelf te laten doen zodat hij zichzelf ook weet te redden in deze samenleving.

Er komen ook vragen binnen waarbij de expertise van de sociaal raadslieden heel erg van belang is. Dan gebruikt Lamis wat werkt. Ze gaat dan niet vragen of de cliënt zelf al een oplossing heeft bedacht. Dat schiet niet op en dus moet zij (of haar collega’s) het wel even overnemen. Maar het uitgangspunt blijft wel hoe zij een cliënt vaardigheden kunnen aanleren om zelf bijvoorbeeld een brief in te vullen of te bellen met de woningstichting of energieleverancier. Dit zijn vaak hele kleine (belangrijke) stapjes.

Zodra een cliënt met zijn probleem binnen komt, wordt er ook geïnventariseerd wat de cliënt al heeft gedaan en wat niet (en waarom niet). Hierbij is motiverende gespreksvoering ook van belang. Lamis noemde een voorbeeld waarbij iemand een probleem had met de energieleverancier. De cliënt had nog niet zelf gebeld met de energieleverancier want hij zou volgens zichzelf de taal niet goed spreken. Maar Lamis liet het daar niet bij zitten. Immers de cliënt weet het toch ook aan haar te vertellen? Lamis liet de cliënt zelf bellen maar zorgde wel voor geruststelling: ‘’mocht u er niet uitkomen dan zit ik er altijd naast om het gesprek over te nemen’’. Aan het einde van het belletje gaf ze de cliënt ook nog een compliment. Ze zag de cliënt stralen: ‘’ik kan het zelf’’. Daar kan de cliënt ook heel trots op zijn. Dit vraagt om een investering maar zij ziet daadwerkelijk over de jaren heen dat cliënt weten dat er ook wat van hun kant verwacht wordt. Zij vullen bij voorbaat zelf al hun naam, adres, postcode en woonplaats in. Het zijn kleine dingen maar ook daarin blijft Lamis haar cliënten in complimenteren: ‘’dat heb je goed gedaan, goed aangepakt.’’

Deze methodiek heeft Lamis heel erg geholpen in hoe om te gaan met haar cliënten. Ook heeft deze methodiek bijgedragen om zelfredzaamheid te bevorderen. Zij is er persoonlijk heel erg blij mee. Zij heeft van de trainers geleerd: ‘’wil je snel, ga langzaam’’. Dat houdt in dat je niet te hoge verwachtingen moet hebben. Als een cliënt bij wijze van zelf zijn naam heeft opgeschreven, dan zou je de cliënt zelfs daarvoor moeten complimenteren. Je moet niet verwachten dat hij/zij het gehele formulier heeft ingevuld. Het gaat om de kleine stapjes en het benoemen van deze kleine stapjes naar de cliënt. Je ziet de cliënt daardoor groeien en dat heeft wel tijd nodig. Lamis ziet over de afgelopen vijf jaar een hele omslag van cliënten. Zij weten dat er wat van hen wordt verwacht. Het is hun eigen probleem en hun eigen vraag. Zij verwachten niet meer dat een ander het zomaar oplost. Lamis merkt ook dat cliënten meer aangeven wat ze al hebben gedaan. En als ze dan toch niets hebben gedaan, gaat zij het gesprek aan: ‘’wat zou u kunnen doen?’’. Ze wacht hierbij het antwoord af van de cliënt en gaat het niet zelf invullen (ook al is het nog zo logisch en voor de hand liggend).

Elementen uit het oplossingsgericht werken die Lamis vaak gebruikt zijn: complimenten, een open houding (waarmee kan ik u helpen?), niet zelf interpreteren (wat is uw vraag? Waar komt u voor?), kijken wat de cliënt zelf al heeft gedaan en doorvragen. Daarnaast zien zij meer klanttypische klanten dan bezoekertypische of klagertypische. Zij kijkt alsnog hoe zij de klant kan ombuigen (bezoeker🡪 klant en klager 🡪 klant). Zij bespreekt bijvoorbeeld eerst de verwijzing met de bezoeker. Zij geeft de klager de ruimte en erkenning om te klagen en na vijf minuten bespreekt ze waarvoor ze hier zitten.

Wat Lamis absoluut niet doet

De wondervraag, schaalvragen en hoopvragen zijn vragen die thuishoren bij het maatschappelijk werk. Deze past zij niet toe bij het sociaal raadsliedenwerk. Zij kan zich ook voorstellen dat raadslieden hier niet op zitten te wachten bij de introductie van oplossingsgericht werken. Mensen komen vaak met een gerichte vraag en dat is het. Het is niet een kwestie waarbij je mensen langdurig begeleid. Ze heeft deze vragen ook nooit geprobeerd omdat het niet bij haar past.

Dus werkt oplossingsgericht werken volgens Lamis?

Lamis vindt het oplossingsgericht werken een hele positieve ontwikkeling. Zij zou graag het gesprek aan willen gaan met raadslieden die er niet zo 1, 2, 3 op zitten te wachten. Wat houdt ze daarin tegen en wat zouden de nadelen zijn? Lamis merkt ook in het regionaal overleg dat haar collega sociaal raadslieden van andere organisaties bang zijn. Ze zijn bang dat de burgers zo kwetsbaar zijn dat ze eigenlijk geen beroep willen doen op de eigen verantwoordelijkheid. Lamis ziet dat anders. Het is niet zo dat ze helemaal niets kunnen. Natuurlijk is het ingewikkeld om deze methodiek bij ingewikkelde juridische vragen toe te passen, maar dan nog zitten er kleine dingen tussen die je een cliënt zelf kan laten doen.

De tip van Lamis

Lamis denkt dat je vaak al heel veel dingen toepast die al heel erg oplossingsgericht zijn zonder dat je het weet. Want als je in dit vak zit dan ben je als het goed is heel sociaal en dan voel je de cliënt ook goed aan. Probeer het gesprek zo te sturen dat je uiteindelijk tot het gewenste resultaat komt. Je doet daarin waarschijnlijk al heel veel oplossingsgericht. Het oplossingsgericht werken is aansluiten bij de cliënt en doen wat werkt bij de cliënt. Laat je niet afschrikken door termen als ‘wondervraag’ en ‘schaalvragen’. Oplossingsgericht werken is veel meer dan dat.

## §5.3 Oplossingsgericht werken bij Sociom

Sociom is een brede welzijnsorganisatie verdeeld over vijf gemeentes rondom Cuijk. Vroeger bestond het alleen uit maatschappelijk werk en sociaal raadslieden. Tegenwoordig zijn alle diensten met betrekking tot welzijn opgegaan in de organisatie.

Sinds 1 februari 2017 heeft Sociom in vijf gemeentes een locatie. In de gemeentes Boxmeer en Cuijk zitten de basislocaties. In de andere drie gemeentes zijn spreekuurlocaties. In de spreekuren komen vaak de nog meer kwetsbare burgers die niet durven te bellen of anderstalig zijn. Zij weten dat op locatie altijd dezelfde persoon zit. Vaak zijn het ook mensen met een verwijzing door bijvoorbeeld de gemeente of Plangroep, de schuldhulpverleningsorganisatie in Cuijk. Er komen ook veel mensen langs die brieven hebben gekregen en er niets van snappen. In de middagen is er ruimte voor het maken van afspraken. Dat zijn vaak ook mensen met zwaardere problematieken. Bijvoorbeeld mensen die in hevige schulden zitten, uit huis dreigen te worden gezet, afsluiting energie, ontslag dreigt of andere juridische zaken. Dat zijn mensen die er zelf thuis niet meer uitkomen en dan via de telefoon een afspraak maken.

De training bij Sociom

Het maatschappelijk werk bij Sociom heeft het verzoek gedaan voor een training van het oplossingsgericht werken. Het was toen de vraag of de sociaal raadslieden daarbij moesten aansluiten omdat zij toch een ander werkterrein en een andere manier van werken hebben. De training is in 2009 geweest en gegeven door Sjef de Vries. Zij kregen de KOT, de korte oplossingsgerichte therapie. De training bestond uit rolspellen en films waarin De Vries met gezinnen aan de slag ging. Hij maakte de training heel beeldend. Zo legde hij bijvoorbeeld een appel neer bij de cliënt en die moest daar blijven liggen. Je moet vaker achterover leunen want de klant moet het werk doen.

Ze hebben ook nog een keer als nascholing met praktijkvoorbeelden bij Sjef de Vries moeten komen. Tijdens de cursus was hij voornamelijk bezig met maatschappelijk werk, het procesmatige en minder met sociaal raadslieden. Je moet kijken: waar staat de klant? En welke stappen kan hij zetten? Om een voorbeeld te noemen: Josephine had een tijdje geleden een man die was verwezen. Hij had schulden en durfde de blauwe envelop niet meer open te maken. Ze had net de cursus in haar hoofd zitten: ‘’wat zou u helpen? Nou dat u samen met mij de envelop open doet. Je zet de persoon aan het werk en aan het denken.

Na de training heeft zij een kaartje van iemand gekregen en dat ging over oplossingsgericht coachen. Het is niet iets wat ze altijd gebruikt maar het ligt wel altijd op haar bureau zodat zij er aan kan denken. Tevens hebben ze na de training intervisie gehad volgens de KOT-technieken. Om gerichte vragen te stellen en mensen zelf te laten nadenken kom je al heel gauw bij hun pijnpunt, de kern. En wat is volgens de cliënt de oplossing? Dat kan heel anders zijn dan haar oplossing. Iedere keer benadrukt zij het positieve.

De toegevoegde waarde van oplossingsgericht werken

Josephine had de neiging om namens de cliënt te denken wat voor hem helpend was. Zij vulde in wat de mensen nodig hadden zonder te toetsen of dat klopt. Volgens haar werkt dat niet altijd. Daarnaast legt zij continue de nadruk op het positieve in plaats van het negatieve. Als iemand bijvoorbeeld iets niet begrijpt (taalkundig of juridisch) dan vraagt zij: wat heeft u wel begrepen? En als mensen met een moeilijke brief komen dan hebben sommige mensen de neiging om hem niet uit de envelop te halen en aan haar te geven. Dan gaat zij soms (letterlijk) achterover zitten met haar armen over elkaar: ‘’wat is uw vraag? Wat zit er in?’’. De toegevoegde waarde is dat het probleem bij de mensen wordt gelaten. Vervolgens geeft ze aan: ‘’dat is een brief van de gemeente, wat zou er in kunnen staan? Heeft u het al gelezen?’’. Meestal is het antwoord dan nee: ‘’nou ga dan eens kijken wat er in staat’’. Door deze techniek geef je mensen het idee dat het niet zo erg als is als ze gehele brief niet kunnen lezen. Ze kunnen er een paar facetten uit halen. Ze weten alleen niet hoe ze er op moeten reageren.

Hoe Josephine gebruik maakt van oplossingsgericht werken

Deze methode heeft haar ten eerste geholpen om de cliënten beter te begrijpen. Zij let continue op wie zij voor zich heeft zitten: de bezoeker, de klager of de klant. Als je deze drie verschillende soorten klanten kan herkennen dan kun je er anders mee omgaan. Zij weet hierdoor al gauw wat iemand van haar wilt. Bijvoorbeeld een bezoeker, iemand die is verwezen, die komt haar aan het werk zetten. Hij heeft volgens zichzelf geen probleem. Een klager wilt alleen een oor van haar. Die kan pas terugkomen als hij een klant is. Hij hoeft niets van haar, alleen dat zij luistert. Een voorbeeld van een klager, dat Josephine noemde, is een meisje dat kwam voor een formulier van haar vriend (hij moest namelijk werken). Het formulier ging over het opgeven van inkomen voor het onderhoud van zijn kind. Zij was het er niet mee eens dat zij als samenwonende werden benoemd en dat haar inkomen ook meetelde. Ze ratelde maar door. Josephine reageerde hierop door te zeggen: ‘’zo te horen weet je al een heleboel, maar wat wil je van mij weten en waar ben je mee geholpen?’’. Dat kon ze niet goed aangeven. Ze kwam niets vragen maar ze kwam klagen. Uiteindelijk heeft Josephine informatie verstrekt over wat ze wel en niet kan invullen en wat daar de gevolgen van zijn. Hoe de jongedame daadwerkelijk zelf het formulier invult heeft ze aan haar over gelaten.

Ten tweede stelt Josephine zichzelf altijd de vraag: is het een probleem of een beperking? Mensen met een beperking komen bij je voor een dienst. Dit zijn mensen die de taal niet machtig zijn, analfabeet, een te hoge drempel om zelf te bellen, niet computervaardig, psychosociale problematiek etc. Je moet er niet aan gaan zitten trekken als het een beperking is. Als mensen bij je komen met een probleem, dan kan je wel oplossingsgericht werken. Zij maakt hierbij onderscheid tussen dienstverlening en hulpverlening. Dienstverlening is dat je ze een dienst bewijst. Als mensen bij haar komen voor hulp bij het invullen van een formulier heeft dat niets met hulpverlening te maken. Je verleent ze een dienst om samen het formulier in te vullen. En natuurlijk toets je van: kunt u het zelf? Want kunt u zelf? Daar kun je op in gaan maar verder komen ze alleen voor een dienst: het formulier moet ingevuld worden en op de post worden gedaan. Hulpverlening, en dat is ook waar maatschappelijk werk op zit, is meer van: waar loop je tegen aan, waar lukt het niet, wanneer lukt het wel. Dat soort vragen allemaal. En dan ga je echt meer in op het probleem. Bij dienstverlening is oplossingsgericht werken niet ter sprake want bij dienstverlening is het*: u vraagt, wij draaien*. Met natuurlijk in achtneming wat de klant zelf kan. Bij hen staat zelfredzaamheid hoog in het vaandel. Dus dat toetsen ze wel. Maar het is niet dat cliënten een probleem hebben waarbij zij aan de slag moeten qua oplossing. Er is geen probleem, er is een beperking. De beperking is dat ze het formulier niet kunnen invullen. En dan neemt Josephine het over.

Ten derde stelt zij altijd de vraag: wat is uw vraag aan mij? Zij heeft afgeleerd om niet meer de vraag te stellen: wat kan ik voor u doen? Zo wordt voor Josephine helderder wat mensen komen doen en kan zij gerichter haar dienst- of hulpverlening afstemmen op de vraag van de klant. Soms komt er bijvoorbeeld iemand die heel breedsprakerig is en eerst een half jaar ziekte gaat beschrijven. Dan onderbreekt zij en vraagt concreet waarmee zij geholpen zijn als zij over een uur de kamer weer verlaten.

Daarnaast doet zij nog veel meer vragen stellen: wat heeft u al gedaan? Wat zou u kunnen doen? En als cliënten aan een oplossing denken, dan vraagt Josephine: wat denkt u dat daar het resultaat van zal zijn? Wat levert dat voor u op? Josephine gebruikt nooit bewust de oplossingsgerichte gespreksvoering. Dat is in haar gaan zitten. Dat is doordat zij bewuster meer is gaan kijken van wat is helpende? Wat is het probleem? En wat is in de ogen van de cliënt de oplossing? En dan het onderscheid maken tussen een probleem of een beperking. Ze heeft ook geleerd om niet meer zo hard te lopen om de mensen te helpen. Volgens haar moet ook de eerste aanzet altijd bij de klant liggen.

Wat Josephine absoluut niet doet

Zij werkt niet met schaalvragen. Zij doen namelijk geen processen met mensen. Het zijn allemaal korte contacten. Hoewel het wel regelmatig voorkomt dat zij wel mensen met schulden begeleiden. En daar zit ook wel een beetje gedrag bij.

Dus werkt oplossingsgericht werken volgens Josephine?

Vroeger kwamen er mensen op het spreekuur die achterover gingen zitten en zeiden: ‘’dat formulier moet ingevuld worden’’. Josephine vroeg dan of de mensen dat zelf konden. Een reactie en een discussie die je wil vermijden is: ‘’ja.. anders kwam ik hier ook niet, daar bent u toch voor?’’. Josephine krijgt daar de kriebels van. Maar door die cursus mede werd zij zich er van bewuster: hoe help je mensen het beste? Door dat te doen waar ze behoefte aan hebben en dan wel op het level van die mensen en in het kader van die mensen.

De tip van Josephine

Wat Josephine het allerbelangrijkste vindt: is het een probleem of is het een beperking? De technieken en de vraagstelling die kun je je eigen maken en dat moet bij je passen. Maar vooraf het onderscheid maken tussen een probleem of een beperking. Jij hoeft niet met de beperking aan de slag. Dat ligt bijvoorbeeld op het terrein van de taal. Jij kunt daar niets aan doen. Dat heeft haar enorm geholpen. Daarnaast het onderscheid tussen bezoeker, klager en klant. Zij gaat niet meer aan het werk, ze laat de mensen werken. Zij leggen haar uit wat er aan de hand is. Dat heeft haar veel lucht gegeven en minder zorgen.

## §5.4 Conclusie van hoofdstuk 5

Wat opviel aan de interviews met de drie sociaal raadsvrouwen van andere organisaties is dat zij niet de gehele methode gebruiken tijdens hun gesprekken met cliënten. Denk hierbij aan de momenten waarop de expertise van de sociaal raadsvrouw nodig is zoals het verstrekken van informatie en ingrijpen in noodsituaties (bijvoorbeeld huisuitzetting of energieafsluiting). Maar niet alleen bij bepaalde hulpvragen doen zij wat werkt. Ook bij bepaalde cliënten laten zij de methode achterwegen. Denk bijvoorbeeld aan cliënten met een taalgebrek of met psychologische problemen. Ze gaan dan niet ‘trekken’ aan de beperking van de mensen. Zij doen wat werkt. Hiernaast viel ook op dat de sociaal raadsvrouwen inzetten op de zelfredzaamheid van de cliënten. Zij pakken niet over wat de cliënt zelf kan doen. Daarnaast vragen ze altijd wel: ‘’waar komt u voor?’’ en ‘’wat heeft u al gedaan?’’. Dit zijn vragen die bij de dames er ver zijn ingesleten.

# Hoofdstuk 6 – Conclusie

In de vorige hoofdstukken stonden de resultaten van het onderzoek. Het gaat om de resultaten van het literatuuronderzoek, de meeloopdagen en interviews met de sociaal raadslieden van Socius en de interviews met sociaal raadslieden van DOCK, WijZijn Traverse groep en Sociom. In dit hoofdstuk wordt concreet antwoord gegeven op de drie deelvragen en tot slot ook de centrale vraag.

## §6.1 Deelvraag 1

Wat houdt oplossingsgericht werken in volgens literatuur?

Het oplossingsgericht werken is een gespreksmethode waarbij het de kerngedachte is dat het inzicht in het ontstaan van een probleem niet (altijd) nodig is. De aandacht wordt verlegd naar het moment waarop het anders of beter gaat met de cliënt. Er wordt dus gekeken naar situaties waarbij het probleem niet aanwezig. Vervolgens kijk je wat er in die situatie anders was dan nu. De cliënt is deel van de oplossing. De cliënt heeft de leiding in het gesprek en de professional ondersteunt daarin door gerichte vragen te stellen. De professional heeft een houding van ‘niet-weten’.

Deze houding van ‘niet-weten’ houdt in dat de professional, ook al is de oplossing nog zo logisch, zijn eigen oplossing voor zich houdt en de cliënt prikkelt om na te denken aan zijn eigen oplossing. De professional is nieuwsgierig en maakt inzichtelijk door vragen te stellen hoe de cliënt zijn oplossing dan voor zich ziet en wat hem dat oplevert.

Bij deze methodiek wordt gebruik gemaakt van drie typen cliënten, verschillende soorten vragen, fasen van het construeren van oplossingen en de basisgespreksvaardigheden. Deze elementen van de methode worden hieronder besproken.

Met de drie typen klanten worden de bezoeker, de klager en de klant bedoeld. De bezoeker is iemand die door een ander is verwezen en zelf geen probleem ziet. De klager is iemand die met de vinger naar een ander wijst. Hij weet dat er een probleem is, maar hij ziet zichzelf niet als onderdeel van het probleem en/of de oplossing. De klant is iemand die zijn probleem erkent en daar ook actief aan wil werken. Door gesprekstechnieken en gerichte vragen probeert de professional de bezoeker en de klager om te buigen naar klanten.

Het stellen van vragen is niet alleen daarom van belang. Je hebt bezoekervragen, klagervragen, klantvragen, hoopvragen, wondervragen, schaalvragen, continueringsvragen etc. volgens Bannink (2015) zijn er minstens 1001 oplossingsgerichte vragen. Het stellen van gerichte vragen is van belang om de cliënt te ondersteunen in het vinden van zijn eigen oplossing voor zijn probleem.

Maar de cliënt laten nadenken over oplossingen is meer dan alleen de vraag stellen: ‘’wat zou u willen?’’. Er zijn vijf fases voor het construeren van een oplossing. Dit begint met een korte beschrijving van het probleem. In deze fase schakelt de professional al zijn ‘niet-weten’ houding aan. Hij moet niet luisteren met zijn ‘expert-oren’ maar naar het verhaal van de cliënt. De tweede fase betreft het formuleren van doelen. Het doel moet belangrijk zijn voor de cliënt, niet de professional. In de derde fase wordt er gekeken naar de situaties waarin het probleem zich niet voordeed en wat de cliënt toen heeft gedaan waardoor het lukte. Deze fase heet het exploreren van de uitzonderingen. De professional komt dan te weten wat een cliënt al heeft gedaan en wat er niet en wel heeft gewerkt. In de vierde en vijfde fase is er ruimte voor feedback en evaluatie.

Tot slot zijn de basisgespreksvaardigheden benoemd in de literatuur. Het geven van complimenten wordt daarbij uitgelicht als hét middel om cliënten te stimuleren door te gaan met wat ze goed doen. Het motto bij deze methode is dan ook: gaat iets goed? Doe er meer van.

## §6.2 Deelvraag 2

Wat werkt wel en niet van oplossingsgericht werken volgens Sociaal raadslieden van Socius?

De sociaal raadslieden van Socius hebben een aantal trainingen gehad in het oplossingsgericht werken. In de praktijk lijkt dit niet altijd eenvoudig. Dit komt volgens hun doordat de methode gericht is op het maatschappelijk werk en op gespreksvoering. Het maatschappelijk werk doet meer met gespreksvoering én zij hebben meer tijd om de diepte in te gaan. De sociaal raadslieden zijn meer praktisch van aard en zijn aan een tijd verbonden. Zij hebben gemiddeld 45 minuten de tijd voor cliënten.

Hoofdstuk 4 noemt welke praktische handelingen en zinnen wel en niet werken. Overduidelijk is dat de lijst in paragraaf 4.4 met ‘wat wel werkt’ tweemaal langer is dan de lijst ‘wat niet werkt’. Hieronder een toelichting over wat niet en wat wel werkt.

Het grootste punt waarbij oplossingsgericht werken volgens de sociaal raadslieden van Socius niet werkt is het toepassen van de methode bij cliënten die niet goed en/of begrijpend Nederlands spreken, schrijven of lezen. Iedere sociaalman/-vrouw heeft dit aangegeven. Volgens Josephine Dekkers in §5.3 zijn dit cliënten met een ‘beperking’. Dit werkt niet omdat het zeer vermoeiend is als het op de allereerste vraag al vast loopt. Cliënten zijn daarmee niet geholpen. In Beverwijk zou deze groep groter zijn dan in de andere gemeentes. Of dat daadwerkelijk en cijfermatig ook zo is, daar is geen onderzoek naar gedaan. Dit is hoe zij dat ervaren aangezien er ook een aantal medewerkers zijn die op meerdere locaties hebben gewerkt en dat verschil wel merken. Hessel Koomen, sociaal dienstverlener in Beverwijk, geeft dan ook aan dat het op deze manier heel lastig is om de methode ‘eigen’ te maken indien er continue van dit soort cliënten op zijn spreekuur komen. Tegelijkertijd kwam hij ook zelf met de oplossing: in het wekelijkse casus overleg met zijn collega’s ervaringen met betrekking tot oplossingsgericht werken delen.

De vragen opgenomen in de lijst ‘wat wel werkt’ spreken voor zich. Dit zijn vragen uitgevoerd en deels bedacht door de sociaal raadslieden zelf. De vraag ‘waar komt u voor?’ is door alle sociaal raadslieden toegepast en heeft soms tot verrassende antwoorden geleid. Het zijn open sociaal raadslieden gerichte vragen aan de cliënt die hem prikkelen om na te gaan denken. Daarnaast bevorderen zij graag de zelfredzaamheid van de cliënt door de cliënt zelf te laten bellen, opzoeken of formulieren invullen.

Er zijn nog een aantal punten waar de sociaal raadslieden aan moeten werken. Denk hierbij aan de houding van ‘niet-weten’. Zij vinden het lastig om bijvoorbeeld niets te zeggen terwijl de cliënt het grotere plaatje en de gevolgen van zijn acties niet overziet. Dat is niet de bedoeling van de houding van ‘niet-weten’. Deze houding zal daarom duidelijker uitgelegd worden in de instructie. Daarnaast geven de sociaal raadslieden eigen oplossingen om deze methode verder te blijven ontwikkelen. Denk hierbij aan oefenen, oefenen en nog eens oefenen. Ze kunnen oefenen op het gebied van doorvragen, complimenten geven, structuur aanbrengen, geduldig zijn en een stapje terug doen. Tevens werd als oplossing aangedragen om in het wekelijkse casusoverleg met collega’s te overleggen wat zij de afgelopen week oplossingsgericht hebben aangepakt. Op deze manier kunnen zij leren van elkaar.

## §6.3 Deelvraag 3

Hoe gebruiken sociaal raadslieden van andere organisaties oplossingsgericht werken?

Over het algemeen is duidelijk geworden dat de sociaal raadsvrouwen niet het gehele gesprek oplossingsgericht uitvoeren. Zij geven aan dat zij doen wat werkt. Zij laten de methode los als blijkt dat de cliënt niet in staat is om over zijn eigen oplossing na te denken. Dit kan het geval zijn als de cliënt een zogeheten ‘beperking’ heeft. Dit kan bijvoorbeeld taal, opleidingsniveau of een psychologische aandoening zijn. Hieronder wordt in het kort geconcludeerd hoe Emke, Lamis en Josephine op hun eigen manier gebruik maken van het oplossingsgericht werken. Zij maken namelijk niet gebruik van de gehele methode. Zij wijken af op bepaalde punten.

Emke werkt al acht jaar met deze methode. De methode past bij haar omdat zij door haar coaching opleiding al heel anders keek naar het cliëntencontact dan haar collega’s. Het belangrijkste van de methode vindt Emke dat de cliënt beter achter de oplossing staat omdat hij er aan mee heeft gewerkt. Emke maakt gebruik van de methode door duidelijk te krijgen waarvoor de klant komt, wat de klant wil en wat het doel van de afspraak is. De vragen die zij hierbij stelt zijn: ‘’wat wilt u?’’, ‘’wat heeft u al gedaan?’’ en ‘’wat is er mogelijk?’’. Het oplossingsgericht werken werkt niet altijd. Je hebt soms de probleemgerichte methode nodig om de oorzaak van het probleem te achterhalen en stop te zetten. Denk hierbij aan gevallen waarbij cliënten al van alles hebben geprobeerd maar niets werkt, zoals de Belastingdienst die toeslagen van verschillende jaren aan het terugvorderen is. Cliënten raken het gehele overzicht kwijt. Dan is het tijd om in te grijpen voor de sociaal raadsvrouw. Emke maakt geen gebruik van de wondervraag, de schaalvraag of hoopvragen. Dit vindt zij niet bij zich passen.

Lamis werkt al acht jaar met deze methode. Deze methode past bij haar omdat zij als sociaal raadsvrouw ‘blanco’ is begonnen in het raadsliedenwerk. Zij had op dat moment nog geen eigen manier van werken. Het belangrijkste aan de methode vindt Lamis dat de methode er aan bijdraagt dat de cliënt zich zelf (deels) kan redden. Lamis maakt gebruik van de methode door de zelfredzaamheid te bevorderen en de cliënt in eigen kracht te zetten. Zij vraagt dan ook wat de cliënt zelf al heeft gedaan. Het oplossingsgericht werken werkt niet bij vragen waarbij de expertise van de sociaal raadsman/-vrouw van belang is. Denk hierbij aan de situatie waarin de cliënt de regels van de wet niet kent en daar informatie over nodig heeft alvorens hij/zij een beslissing neemt. Lamis maakt geen gebruik van de wondervraag, de schaalvraag of hoopvragen. Dit vindt zij vragen voor het maatschappelijk werk tijdens een langdurig traject. Daar is geen sprake van bij het raadsliedenwerk.

Josephine werkt al acht jaar met deze methode. Deze methode past bij haar omdat zij al deels volgens de methode werkte. Het zat al in haar. Het belangrijkste van de methode vindt Josephine dat het probleem bij de cliënt wordt gelaten en dat hij zelf bedenkt wat helpende is. Josephine maakt gebruik van de methode door op te letten wie zij voor zich heeft zitten: een bezoeker, een klager of een klant. Vervolgens gaat zij na of er sprake is van een probleem of een beperking. Bij een probleem kan je oplossingsgericht werken. Het oplossingsgericht werken werkt niet bij een beperking. Daarmee wordt bedoeld dat een cliënt bijvoorbeeld niet in staat is om Nederlands te lezen, schrijven of spreken. Het maakt niet uit wat daar de reden voor is: taalgebrek, psychische problemen, analfabeet of digibeet. Wat Josephine dan doet is een ‘dienst’ verlenen, zoals het invullen van een formulier of een belletje plegen naar instanties. Josephine maakt geen gebruik van schaalvragen of hoopvragen. Dit kan zij niet toepassen vanwege de korte trajecten.

De sociaal raadsvrouwen zijn alle drie zeer tevreden over de methode. Het geeft hun veel duidelijkheid, rust en minder zorgen.

## §6.4 Centrale vraag

Hoe kan het oplossingsgericht werken in de spreekuren van de sociaal raadslieden door middel van een instructie worden geïmplementeerd volgens de sociaal raadslieden van Socius?

Voordat de centrale vraag beantwoord zal worden, kijken we eerst terug naar het doel van dit onderzoek:

*‘’Door dit onderzoek moet meer duidelijkheid worden geschept op welke manier het oplossingsgericht werken deels of volledig kan worden geïmplementeerd in het sociaal raadsliedenwerk van Socius zodat cliënten op een positieve manier gestimuleerd en gemotiveerd worden om zelf aan hun oplossingen te werken. Met deels of volledig wordt bedoeld dat wellicht in sommige situaties of bij sommige cliënten oplossingsgericht werken niet (of deels) werkt om welke reden dan ook.*

*Dit onderzoek is belangrijk voor Socius omdat de sociaal raadslieden niet verder komen met hun training voor het oplossingsgericht werken. Dit onderzoek is dan ook een proef om te kijken of het zin heeft om de trainingen door te zetten en op welke manier. Als oplossingsgericht werken een geschikte methode is voor de sociaal raadslieden (en als zij er ook mee verder willen werken), dan kunnen verdere stappen worden gezet om trainingen daadwerkelijk regelmatig te blijven geven (door een professionele geschoolde trainer). Aan het einde van dit onderzoek is duidelijk geworden of oplossingsgericht werken een geschikte methode is voor de spreekuren van de sociaal raadslieden of niet.’’*

Naar aanleiding van de conclusies op de deelvragen kan geconcludeerd worden dat het doel is behaald. Het oplossingsgericht werken **is mogelijk** in de spreekuren van de sociaal raadslieden van Socius. Maar het oplossingsgericht werken zal niet volledig gebruikt kunnen worden tijdens de spreekuren. Dit blijkt uit de conclusies van deelvragen 2 en 3. Dit komt door verschillende factoren zoals taalniveau en psychische achtergrond van de cliënt. Er zal een balans moeten worden gevonden tussen het probleemgericht werken, het oplossingsgericht werken en het bevorderen van de zelfredzaamheid van de cliënt. Deze balans zal benadrukt worden in de instructie. De instructie is het échte praktische antwoord op de centrale vraag. De instructie bevat namelijk de tools die werken in de spreekuren. Theoretisch gezien kan het oplossingsgericht werken worden geïmplementeerd in de spreekuren van de sociaal raadslieden van Socius door de zelf aangedragen oplossingen van de sociaal raadslieden. Denk hierbij aan verder oefenen met aspecten die zij lastig vinden zoals de ‘niet-weten’ houding, geduldig zijn en doorvragen, zoals benoemd bij de conclusie van deelvraag 2. Dit is praktisch haalbaar omdat zij al gebruik maken van verschillende overleggen, zoals een wekelijks casusoverleg waarbij besproken kan worden wie wat oplossingsgericht heeft gedaan.

# Hoofdstuk 7 – De instructie en verantwoording

In dit hoofdstuk wordt het eindproduct van het onderzoek beschreven. Het eindproduct bestaat uit een instructie in A5 formaat. Daarnaast verantwoord ik in dit hoofdstuk hoe ik tot dit product ben gekomen.

## §7.1 ‘’Oplossingsgericht werken voor het sociaal raadsliedenwerk’’

De daadwerkelijke instructie kan niet voor bewerking worden opgenomen in de bijlage van dit digitale document vanwege het verschil in formaat. Dit document is a4 formaat. De instructie is a5 formaat. Bij de uitgeprinte versie zit een los exemplaar. In bijlage 8 zijn printscreens van de instructie te zien.

Het doel van de instructie is het informeren over oplossingsgericht werken voor nieuwe medewerkers, hulp bij het reflecteren op de eigen manier van werken, hulp bij het reflecteren met collega’s en ophelderen als het weer even is weggezakt.

De instructie is gebaseerd op literatuur, de input van sociaal raadslieden van Socius en de input van sociaal raadslieden van externe organisaties. De literatuur geeft de basis voor de instructie. Dit is bijgeschaafd en toepasbaar gemaakt door de sociaal raadslieden van Socius en externe organisaties. De instructie is gemaakt voor de sociaal raadslieden van Socius die wel en niet in aanraking zijn geweest met de training oplossingsgericht werken. Het bevat een verkorte handleiding met praktische en bruikbare tips en vragen gericht op oplossingsgericht werken binnen het sociaal raadsliedenwerk. De instructie bevat informatie over de methodiek, het verschil tussen probleemgericht werken en oplossingsgericht werken, de houding van de professional, praktische geteste vragen, casussen uit de praktijk en nog meer. De instructie is op de praktijk gericht en bedoeld voor de dagelijkse spreekuren van de sociaal raadslieden van Socius.

De instructie in tijdens constructie voorgelegd aan de opdrachtgever, de coördinator van het oplossingsgericht werken, de sociaal raadslieden van Socius, de sociaal raadslieden van Stichting DOCK, WijZijn Traverse groep en Sociom, de afstudeerdocenten van Hogeschool Leiden en mijn medestudenten van de Learning Community. Met hun feedback is de instructie geworden zoals die nu is. Het is een proces van ontwikkeling geweest en de instructie is ook in de praktijk al getest bij de sociaal raadslieden van Socius. Op deze manier past het nog meer bij hun manier van werken en hun behoefte aan verdere ontwikkeling van de methode. De eerste instructie kreeg als feedback van de sociaal raadslieden van Socius om meer praktische vragen voor het sociaal raadsliedenwerk op te nemen. Daarnaast merkte ik op dat het onderscheid tussen probleemgericht werken, oplossingsgericht werken en zelfredzaamheid bevorderen voor sommigen onduidelijk was. Daar is in de nieuwe versie extra aandacht aan besteed. De instructie is ook nog naar de opdrachtgever gegaan en die heeft zijn feedback gegeven. Zo is het voorwoord er uit gehaald want dit was niet passend voor een instructie. Daarnaast had Josephine, sociaal raadsvrouw bij Sociom nog een aantal taalkundige opmerkingen zodat de tekst beter bij haar past.

## §7.2 Verantwoording

Waarom literatuur? Waarom de sociaal raadslieden uit Beverwijk, Heemskerk en Velsen? Waarom de sociaal raadslieden van stichting DOCK, WijZijn Traverse groep en Sociom? Waarom een instructie? In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op deze vragen.

#### De literatuur

Wat ik wilde was hét oplossingsgerichte boek in mijn bezit hebben. ‘’De kracht van oplossingen’’ van Peter de Jong & Insoo Kim Berg is het basisboek voor deze methode. Gaandeweg leerde ik meerdere boeken kennen. Deze boeken hadden hun eigen visie naast de visie van de grondleggers. De literatuur die ik heb gebruikt bevat een breed scala aan ervaringen met deze methode. Dit is dé basis om mee te beginnen. Achteraf ben ik tevreden over de vier gebruikte boeken. Zij gaven een goede basis voor het onderzoek. De 1001 oplossingsgerichte vragen van F. Bannink (2015) bevat veel bruikbare vragen.

#### De sociaal raadslieden uit Beverwijk, Heemskerk en Velsen (Socius)

Wat ik wilde was één dag meelopen met één sociaal raadsman/-vrouw uit iedere gemeente. Dit was niet mogelijk vanwege de planning. Dus het werd een halve dag bij meerdere mensen. Achteraf ben ik blij dat het zo is gegaan. Op deze manier kon ik nog meer mensen spreken en hun ervaringen, meningen en standpunten in kaart brengen. Dat is meer in overeenstemming met de werkelijkheid en dus minder sprake van toevalligheid. Het onderzoek werd hierdoor meer valide.

#### De sociaal raadslieden van stichting DOCK, WijZijn Traverse groep en Sociom

Wat ik wilde was een interview met twee tot drie sociaal raadslieden die al hadden gewerkt met het oplossingsgericht werken. Ik was bang dat ik ze niet zou kunnen vinden. De verbazing was aan mijn kant. Ik heb vijf organisaties kunnen vinden die al oplossingsgericht werken. Drie daarvan hebben hun jarenlange ervaring gedeeld met mij. Deze dames hebben alle drie al **acht** jaar ervaring met deze methode. Het was duidelijk dat zij ook tegen dezelfde obstakels aanliepen als de sociaal raadslieden van Socius. Door de jaren heen hebben zij de methode kunnen bijschaven aan het raadsliedenwerk. Zij zijn een bron waar de raadslieden van Socius enorm veel van kunnen leren. Lamis biedt extra aan om telefonisch vragen van de sociaal raadslieden van Socius te beantwoorden.

#### De instructie

Wat ik wilde was een instructie met verschillende casussen voor verschillende doelgroepen. Maar dat werd te specifiek. Ieder mens en iedere hulpvraag is uniek. Als je het goed zou willen doen zou je duizenden combinaties krijgen. Ik koos er daarom voor om algemene vragen en technieken te omschrijven en daarbij tools aan te reiken voor de sociaal raadslieden van Socius om te kunnen inschatten of de methode bij bepaalde cliënten werkt of niet. Alles wat in de instructie staat is gericht op de praktijk van de sociaal raadslieden van Socius.

# Hoofdstuk 8 – Discussie en reflectie

Als dit onderzoek nog eens gedaan zou worden dan zou er meer tijd moeten worden besteed aan de meeloopdagen met de sociaal raadslieden van Socius. Nu kwam het namelijk regelmatig voor dat een aantal cliënten niet op kwamen dagen op de afspraak. Dat is zonde want dan kan er niet genoeg geoefend worden. Een volgende keer is het wellicht handiger om twee losse dagdelen in te plannen. Het gebrek aan cliënten werd gecompenseerd door de ervaring en kennis van de sociaal raadslieden over hun eigen doelgroep. Uit de interviews kon al heel veel informatie worden gehaald zonder een cliënt te hebben gezien. Dit wil niet zeggen dat er interviews zijn gehouden waarbij geen enkele cliënt is gezien. Per deelnemer is het aantal cliënten variërend van één tot vier. Echter één zo’n gesprek zegt al heel veel over de denk- en werkwijze van de sociaal raadsman/-vrouw. Ook dan wordt al duidelijk welke vaardigheden iemand bezit, waar iemand nog aan moet werken en wat wel of niet werkt voor degene.

Ik zou niet aanraden om een hele dag mee te lopen of twee dagdelen met verschillende medewerkers. Tijdens de gesprekken moet de onderzoeker zich concentreren op wat er daadwerkelijk wordt gezegd én wat de reactie van de cliënt is. Dit moet ook gelijk genoteerd worden want er is geen mogelijkheid om dit nog eens terug te kijken via opnamemateriaal. Tijdens dat noteren doen zich alweer nieuwe gesprekstechnieken voor. Het vergt dus heel veel inspanning. Als de onderzoeker de hele dag mee zou lopen dan kan het zijn dat het concentratieniveau bij het tweede dagdeel verminderd is. Je mist dan belangrijke informatie of je interpreteert de gesprekken fout. Dat is dan niet in overeenstemming met de werkelijkheid.

De resultaten uit het onderzoek zijn te gebruiken voor de sociaal raadslieden die open staan voor de methode. Tijdens de interviews kwam naar voren dat de geïnterviewden hier voor open staan. Om nog beter aan te sluiten op de werkelijkheid en betrouwbaarheid van het onderzoek, zou een volgende keer ook aandacht moeten worden besteed aan de rest van het team. Het beste is om iedereen te interviewen en mee te lopen.

Ik ben heel erg trots op de interviews met de sociaal raadslieden van stichting DOCK, WijZijn Traverse groep en Sociom. Deze dames spreken vol passie over de methode. Dat werkt niet alleen aanstekelijk maar je leert er voor jezelf ook heel veel van. Ik denk dat de sociaal raadslieden van Socius het meeste hebben aan deze informatie. Daarnaast heb ik met dit deel van het onderzoek bruggen weten te slaan tussen collega’s over het hele land verspreid. Ik vind het mooi hoe zij in hetzelfde schuitje hebben gezeten als de sociaal raadslieden van Socius en hoe zij hun ervaring delen zodat Socius niet geheel opnieuw het wiel hoeft uit te vinden.

# Hoofdstuk 9 – Literatuur- en bronnenlijst

**Bannink, 2015**

F. Bannink, *Oplossingsgerichte vragen*, Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering, 2015

**De Jong en Berg, 2015**

P. de Jong en K.I. Berg, *De kracht van oplossingen*, Handboek oplossingsgericht werken, 2015

**De Vries**

S. de Vries, *Oplossingsgericht werken verkorte handleiding*, Nascholingscentrum Maatschappelijk Werk

**Joosen, 2011**

W. Joosen, *BSR gaat kortdurend oplossingsgericht te werk,* een korte handleiding, 2011

**Schlundt Bodien en Visser, 2008**

G.L. Schlundt Bodien en C.F. Visser, *Paden naar oplossingen,* de kracht van oplossingsgericht werken, 2008

**Schlundt Bodien en Visser, 2010**

G.L. Schlundt Bodien en C.F. Visser, *Oplossingsgericht aan de slag,* Grondhouding en Techniek, 2010

# Bijlagen

1. Plan van aanpak

2. Interviewverslagen Velsen

3. Interviewverslagen Heemskerk

4. Interviewverslagen Beverwijk

5. Interviewverslag stichting DOCK

6. Interviewverslag WijZijn Traverse groep

7. Interviewverslag Sociom

8. De instructie

## 1. Plan van aanpak



´Oplossingsgericht werken in het sociaal raadsliedenwerk´

Toetsing van:

Plan van aanpak afstudeeropdracht (SJ441)

Hogeschool Leiden Opleiding SJD

Emmy Versteeg - S1082182 Naam begeleidend docent

J. in ’t Groen

H. Wintgens

24 februari 2017

Reguliere kans

Klas SJD4B 2016-2017

Inhoud

[Titelpagina 3](#_Toc475614660)

[Inleiding 4](#_Toc475614661)

[Hoofdstuk 1 – Onderzoeksprobleem 5](#_Toc475614662)

[§1.1 – Probleemanalyse 5](#_Toc475614663)

[§1.2 – Gewenste verandering 6](#_Toc475614664)

[§1.3 – Probleemafbakening 7](#_Toc475614665)

[Hoofdstuk 2 – Doelstelling 7](#_Toc475614666)

[Hoofdstuk 3 – Vraagstelling 8](#_Toc475614667)

[Hoofdstuk 4 – Relevante kaders 9](#_Toc475614668)

[§4.1 Socius 9](#_Toc475614669)

[§4.2 Oplossingsgericht werken 9](#_Toc475614670)

[§4.2.1 Fasen van het construeren van oplossingen 9](#_Toc475614671)

[§4.2.2 Basisgespreksvaardigheden 12](#_Toc475614672)

[§4.3 Rechtsgebieden 13](#_Toc475614673)

[Hoofdstuk 5 – Methode van onderzoek 14](#_Toc475614674)

[§5.1 – Onderzoeksmethode per deelvraag 14](#_Toc475614675)

[§5.2 – Onderzoekseenheden en variabele 15](#_Toc475614676)

[§5.3 – Maatregelen voor de kwaliteit van de bronnen 16](#_Toc475614677)

[§5.3.1 – Maatregelen betrouwbaarheid 16](#_Toc475614678)

[§5.3.2 – Maatregelen validiteit 17](#_Toc475614679)

[§5.3 – Data analyse 17](#_Toc475614680)

[Hoofdstuk 6 – Beroepsproduct 18](#_Toc475614681)

[Hoofdstuk 7 - Planning 18](#_Toc475614682)

[Literatuur- en bronnenlijst 19](#_Toc475614683)

[Bijlage 19](#_Toc475614684)

Titelpagina

Product: Plan van aanpak afstudeeronderzoek

Code: SJ441

Naam student: Emmy Versteeg

Studentnummer: S1082182

Klas: SJD4B

Docent: De heer J. in ’t Groen en mevrouw H. Wintgens

Opleiding: Sociaal juridische dienstverlening

Opleidingsinstituut: Hogeschool Leiden

Opdrachtgever: Socius maatschappelijk dienstverleners, te Velsen

Opdrachtbegeleider: De heer A. Boulanger

Functie: Gebiedsmanager

Datum: Alphen aan den Rijn, 24 februari 2017

Inleiding

Dit document is het plan van aanpak voor het afstudeeronderzoek van Emmy Versteeg, vierdejaarsstudent van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Leiden.

De opdrachtgever is de voormalige stageorganisatie Socius Maatschappelijke Dienstverlening. De begeleiding vanuit Socius wordt gefaciliteerd door de heer A. Boulanger, gebiedsmanager van Velsen.

Het plan van aanpak wordt beoordeeld door de heer J. in ’t Groen en mevrouw H. Wintgens. Onderzoek docent respectievelijk vakdocent aan de Hogeschool Leiden.

Het onderzoek betreft het vernieuwen van de gespreksmethode in het sociaal raadsliedenwerk. Het sociaal raadsliedenwerk werkt op dit moment met het klassieke gespreksmodel: probleemoplossend werken. Dit houdt in dat het probleem grondig wordt geanalyseerd en dat de oorzaken worden aangepakt. Door oorzaken en gevolg te kennen en oplossingen tegen elkaar af te wegen, komt de hulpverlener tot een besluit. ‘’We zoeken het probleem tot op de bodem uit’’ is een kreet die goed past bij deze methode van werken.

De nieuwe methode moet oplossingsgericht werken gaan worden. Bij oplossingsgericht werken zoek je niet precies uit waar het probleem vandaan komt (de oorzaak). Je kijkt hierbij vooral naar de toekomst: ‘’wat wil ik bereiken?’’. De cliënt wordt in zijn eigen kracht gesteld door te kijken naar wat iemand al heeft bereikt, hoe dat is gelukt en wat iemand verder nog nodig heeft. Er wordt ook gekeken naar het verleden: ‘’welke oplossingen hebben in het verleden gewerkt?’’.

De ene manier is niet beter dan de andere. Bij sommige gesprekken werkt de ene methode beter dan de andere methode. Met dit onderzoek wordt onderzocht hoe het oplossingsgericht werken geïmplementeerd kan worden in het sociaal raadsliedenwerk van Socius.

Hoofdstuk 1 – Onderzoeksprobleem

In dit hoofdstuk wordt het probleem in kaart gebracht. Er zijn twee begrippen die continue zullen terugkomen. Het gaat om: ‘’problemen’’ en ‘’oplossingen’’. Van Dale meldt over deze twee begrippen:

*Betekenis ' probleem ' Betekenis ' oplossing '*pro·bleem *(het; o;*meervoud: *problemen)* op·los·sing *(de; v;*meervoud: *oplossingen)*

**1** moeilijkheid **1** het oplossen

**2** op te lossen vraagstuk **2** vloeistof waarin een andere stof is opgelost

**3** beredeneerd antwoord op een vraagstuk

Een probleem is een op te lossen vraagstuk. Een oplossing is een beredeneerd antwoord op een vraagstuk.

§1.1 – Probleemanalyse

Vele hulpverlenende instanties gebruiken het klassieke model voor gespreksvoering: de probleemoplossende methode. Van ziekenhuizen tot scholen en van gemeentes tot maatschappelijk dienstverleners, overal vindt men het terug. Er wordt gewerkt vanuit de veronderstelling dat er eerst moet worden uitgezocht wat er met de cliënt aan de hand is, voordat ze hem/haar kunnen helpen[[30]](#footnote-30). Hierbij is de kern dat er een verband moet zijn tussen een probleem en de oplossing daarvan. De probleemoplossende methode kent zijn oorsprong uit het medisch model: eerst de ziekte diagnosticeren, dan pas behandelen.

De sociaal raadslieden van Socius werken momenteel met de probleemoplossende gespreksmethodiek tijdens de spreekuren met cliënten. Deze methodiek bestaat uit een vijftal fases. Timberlake, Farber en Sabatino (2002) beschrijven de volgende fases:

1. Beschrijving van het probleem 🡪 De cliënt beschrijft zijn zorgen. De hulpverlener vraagt door om een totaal beeld van de problemen te krijgen.
2. De probleemanalyse 🡪 De hulpverlener bepaalt de aard van het probleem aan de hand van zijn expertise.
3. Interventies bedenken 🡪 De cliënt en de hulpverlener stellen doelen vast en bedenken interventies om die doelen te bereiken en zo het probleem op te lossen.
4. Interventies uitvoeren 🡪 De probleemoplossende interventies worden uitgevoerd.
5. Evaluatie en vervolgcontact 🡪 Na de uitvoering worden de resultaten vastgesteld. Dit kan door middel van terugkoppeling van de cliënt of door derden.

De probleemoplossende gespreksmethodiek toegepast door de sociaal raadslieden in spreekuren met cliënten is in dit onderzoek het probleem. Het is geen ernstig vraagstuk, maar een manier van werken wat al lange tijd zijn gang gaat. Echter het probleem bij deze manier van werken is dat het ten eerste veel tijd kost om een probleem te analyseren. Ten tweede draagt deze manier niet bij aan de zelfredzaamheid van de cliënt (empowerment blijft uit). Ten derde zorgt het exploreren van het probleem niet automatisch voor verbetering van het probleem. Er kan een vicieuze cirkel ontstaan wanneer het probleem en diens oorzaak uitgediept worden. De gesprekssfeer wordt beladen met problemen, waardoor de oplossing(en) steeds verder uit het zicht dreigt te raken[[31]](#footnote-31).

Degene die te maken hebben met dit probleem zijn zowel de sociaal raadslieden als de cliënten.

De missie van hulpverleners is om de cliënten in hun eigen kracht te zetten. Empowerment en zelfredzaamheid zijn begrippen die de laatste jaren sterk in opkomst zijn. De inhoud van het gesprek tussen de hulpverlener en de cliënt wordt beïnvloed door de probleemoplossende gespreksmethode. Er zit veel tijd in het beschrijven van het probleem (het wie, wat, waar, wanneer en waarom). De hulpverlener en de cliënt leggen zo de nadruk op het probleem. Een aantal schrijvers maken zich steeds meer zorgen over deze nadruk op het probleem[[32]](#footnote-32). Blundo (2009), Rappaport (1981,1990), Saleebey (2009), Schon (1983) en Weick, Rapp, Sullivan, Kishardt (1989) menen dat deze nadruk op het probleem de aandacht afleidt van de missie: cliënten in hun eigen kracht zetten. Dit komt doordat cliënten zichzelf als het slachtoffer/ de mislukkeling gaan zien. Hierdoor worden ze ontmoedigd om aan hun oplossingen te gaan werken.

De probleemoplossende methode is een probleem omdat het niet de cliënten in hun eigen kracht zet. Bij deze methode wordt er gekeken wat er fout is gegaan en wat de cliënt fout heeft gedaan. De focus ligt op zijn zwakke kanten (denk bijvoorbeeld aan het ontstaan van schulden omdat een cliënt een gat in zijn hand heeft). Er is geen aandacht voor de sterke kanten van cliënten (bijvoorbeeld altijd de goedkoopste producten uitkiezen).

§1.2 – Gewenste verandering

De opdrachtgever wil daarom dat er wordt gekeken welke werkwijze het beste werkt voor de sociaal raadslieden: de probleemoplossende methode of de oplossingsgerichte methode. Het streven is om de probleemoplossende methode te vervangen door de oplossingsgerichte methode. Aandacht voor het probleem moet worden vervangen door aandacht voor de oplossingen. Analyse van de problemen is niet nodig om tot oplossingen te komen, analyse van oplossingen is dat juist wel.[[33]](#footnote-33) De oplossingsgerichte methode is een manier van gespreksvoering met cliënten die empowerment bevordert door binnen het referentiekader van cliënten te werken[[34]](#footnote-34).

Dit onderzoek kan bijdragen aan deze gewenste situatie door te onderzoeken op welke manier het oplossingsgericht werken in de spreekuren van de sociaal raadslieden kan worden geïmplementeerd. Het beroepsproduct gaat bestaan uit een instructie voor de sociaal raadslieden van Socius. Deze instructie wordt aan de hand van literatuuronderzoek gemaakt. Het gaat voorbeeldzinnen voor bepaalde situaties bevatten. Vervolgens wordt er met sociaal raadslieden interviews gehouden. Eerst moet onderzocht worden hoe zij tegen het oplossingsgericht werken aankijken zonder er ervaring mee te hebben gehad. Vervolgens krijgen zij de instructie om oplossingsgericht te werk te gaan in de spreekuren. De onderzoeker observeert. Daarna wordt er nogmaals een interview gehouden met de desbetreffende persoon om de gesprekken te evalueren. Uiteindelijk wordt het beroepsproduct geoptimaliseerd en afgestemd op de wensen en behoeften van de sociaal raadslieden.

§1.3 – Probleemafbakening

De opdrachtgever heeft een trainer voor het oplossingsgericht werken ingehuurd. De sociaal raadslieden hebben nog geen training gehad. De opdrachtgever wil via mijn onderzoek ondersteunend materiaal vergaren om de training oplossingsgericht werken te verantwoorden (uitzoeken of het wel of geen goede methode is voor de sociaal raadslieden).

Het oplossingsgericht werken heeft betrekking op de spreekuren. Het gaat dus niet om oplossingsgericht werken achter het bureau, met collega’s of vergaderingen.

Hoofdstuk 2 – Doelstelling

Door dit onderzoek moet meer duidelijkheid worden geschept op welke manier het oplossingsgericht werken deels of volledig kan worden geïmplementeerd in het sociaal raadsliedenwerk van Socius zodat cliënten op een positieve manier gestimuleerd en gemotiveerd worden om zelf aan hun oplossingen te werken. Met deels of volledig wordt bedoeld dat wellicht in sommige situaties of bij sommige cliënten oplossingsgericht werken niet (of deels) werkt om welke reden dan ook.

Dit onderzoek is belangrijk voor Socius omdat de sociaal raadslieden nog geen training hebben gehad voor het oplossingsgericht werken. Dit onderzoek is dan ook een voorproef om te kijken of het zin heeft om de trainingen door te zetten. Als oplossingsgericht werken een geschikte methode is voor de sociaal raadslieden (en als zij er ook mee willen werken), dan kunnen verdere stappen worden gezet om trainingen daadwerkelijk te gaan geven (door een professionele geschoolde trainer). Dit onderzoek is dus een kennismaking voor de sociaal raadslieden met de methode oplossingsgericht werken. Aan het einde van dit onderzoek is duidelijk geworden of oplossingsgericht werken een geschikte methode is voor de spreekuren van de sociaal raadslieden of niet.

Hoofdstuk 3 – Vraagstelling

Deelvraag 1:

Wat houdt oplossingsgericht werken in volgens literatuur?

Deelvraag 2:

Wat vinden de sociaal raadslieden van Socius van oplossingsgericht werken vóór gebruik van oplossingsgerichte instructies in het spreekuur?

Deelvraag 3:

Wat vinden de sociaal raadslieden van Socius van oplossingsgericht werken ná gebruik van oplossingsgerichte instructies in het spreekuur?

Deelvraag 4:

Hoe gebruiken sociaal raadslieden van andere maatschappelijke organisaties oplossingsgericht werken?

**Centrale vraag:**

Hoe kan het oplossingsgericht werken in de spreekuren van de sociaal raadslieden door middel van een instructie worden geïmplementeerd volgens de sociaal raadslieden van Socius?

Hoofdstuk 4 – Relevante kaders

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe Socius in elkaar zit. Daarnaast wordt beschreven wat houdt oplossingsgericht werken in grote lijnen inhoudt. Tot slot wordt gesproken over de juridische aspecten van dit onderzoek.

§4.1 Socius

Socius is een organisatie voor maatschappelijke dienstverlening. Naast de sociaal raadslieden kent Socius ook andere specialiteiten: (school)maatschappelijk werkers, ouderenadviseurs, mantelzorgconsulenten, het Jeugd Interventie Team (JIT) en de Financiële Administratie Thuis (FAT). Het hoofdproces van de sociaal raadslieden begint met de aanmelding van de cliënt. Er volgt dan een gesprek waarin gelijk gehandeld wordt. Eventueel volgt uitwerktijd. Dit is de tijd waarin sociaal raadslieden meer tijd nodig hebben om problemen uit te zoeken. De sociaal raadslieden hebben (ingeplande) spreekuren variërend van een half uur tot een uur.

De cliënten zijn heel divers. Ouderen, jongeren, mensen met verschillende geloofsovertuigingen, rijken en armen, hoogopgeleiden en laagopgeleiden of mensen met een handicap. Iedere cliënt vraagt om een andere benadering en aanpak. Dit is van invloed op de mate van toepassing van oplossingsgericht werken.

§4.2 Oplossingsgericht werken

In de jaren tachtig van de vorige eeuw in het Brief Family Therapy Center in Milwaukee, Verenigde Staten, werd oplossingsgericht werken ontwikkeld. Steve de Shazer, Insoo Kim Berg en hun collega’s ontwikkelden deze methode aan de hand van de bevindingen van Bateson (1979), Watzlawick, Weakland en Fisch (1974) en Einstein (Klein et al., 1993). De kerngedachte was dat inzicht in het ontstaan van een probleem niet (altijd) nodig was. Geprobeerde oplossingen zouden het probleem juist in stand houden en niet oplossen[[35]](#footnote-35). De Shazer (1991) spreekt over verschillen die een verschil maken. De aandacht moet worden verlegd naar de momenten waarop het anders of beter ging met de cliënt. Hierdoor worden meer oplossingen mogelijk. De cliënt is deel van de oplossing[[36]](#footnote-36). De Shazer, Berg en hun collega’s observeerden individuele gesprekken en schonken aandacht aan datgene wat bruikbaar was. Dit komt ook terug in dit onderzoek.

§4.2.1 Fasen van het construeren van oplossingen

De professional moet oog hebben voor de verschillen die een verschil maken: de uitzonderingen op de regel. De cliënt ziet deze simpelweg vaak niet:

*Zoek in de ruimte waar je nu bent vijf objecten die rood zijn. Voordat je ze benoemt, vertel eerst welke blauwe objecten je hebt gezien. Waarschijnlijk weet je er geen of weinig te noemen en moet je opnieuw kijken.*

Deze oefening[[37]](#footnote-37) laat zien hoe cliënten hun situatie zien. Zij zullen alleen de rode dingen beschrijven. De dingen die zij zien en zij misschien wel haten. Door cliënten te vragen naar wat ze wél willen (zoals blauw), worden zij bewust gemaakt van de mogelijkheden die al in hun leven aanwezig zijn. Dit zijn de verschillen die het verschil maken, de uitzondering op de regel van het probleem. Aan de professional om de aandacht te verleggen van rood naar blauw, van problemen naar mogelijkheden, verschillen, uitzonderingen: oplossingen.

De Shazer is ervan overtuigd dat cliënten oplossingen kunnen bedenken (construeren) voor hun problemen zonder dat de aard van de problemen wordt vastgesteld[[38]](#footnote-38). In de oplossingsgerichte methode zijn vijf fases voor het construeren van oplossingen. Het gaat om: beschrijving van het probleem, doelen formuleren uitzonderingen exploreren, feedback vragen en evalueren.

*§4.2.1.1 Beschrijving probleem*

Cliënten beginnen altijd met een beschrijving van het probleem. Bij de oplossingsgerichte methode wordt hier veel minder tijd en energie aan besteed. Mogelijke oorzaken, de aard en de ernst van het probleem worden niet naar gevraagd. In deze fase luistert de professional naar de cliënt en zijn probleemgerichte verhaal. De houding die de professional aanneemt is die van **niet-weten**. De valkuil is dat de professional luistert met de oren van een expert (zoals bij de probleemoplossende methode)[[39]](#footnote-39). De houding van niet-weten zorgt ervoor dat de professional zich beter de woorden van de cliënt in zich kan opnemen.

Soms weten cliënten hun probleem niet helder te formuleren. Door de vraag te stellen: ‘’hoe vormt … een probleem voor jou?’’ wordt de cliënt uitgenodigd om te reflecteren, exploreren, overdenken en worstelen met het omzetten van hun gedachten in woorden[[40]](#footnote-40). Daarnaast kunnen cliënten zelf al stappen hebben ondernomen om problemen te verhelpen. Door hiernaar te vragen, geeft de professional eigenlijk aan dat hij denkt dat de cliënt in staat is om goede dingen te ondernemen. De niet-weten houding leert de professional van de successen en de bronnen die de cliënten hebben gehad. Een voorbeeldvraag daarbij kan zijn: ‘’Heb jij iets ondernomen om … op te lossen?’’

De hulpvragen zijn hedendaags niet meer eenvoudig. Cliënten kunnen zich bedolven voelen onder al die problemen en de theorieën over het ontstaan van die problemen. ‘Multiproblem’ is een term dat daarvoor wordt gebruikt. Door te vragen: ‘’Welk probleem is het belangrijkste om als eerste aan te werken voor u?’’ en ‘’Wat gebeurt er in je leven dat jou duidelijk maakt dat het belangrijk is om hier het eerst aan te gaan werken?’’ wordt de zelfbeschikking van de cliënt gerespecteerd[[41]](#footnote-41).

*§4.2.1.2 Doelen formuleren*

De inleiding van het gesprek is geweest. Volgende de probleemoplossende methode zou nu verdieping van het probleem gaan plaatsvinden: de probleemanalyse. Bij de oplossingsgerichte methode gaat de professional met de cliënt juist kijken naar wat er anders zal zijn in hun leven wanneer hun problemen zouden zijn opgelost[[42]](#footnote-42). In eerste instantie geeft een cliënt vaak een vaag en abstract doel. Het is voor de cliënt en de professional hard werken om goed geformuleerde en concrete doelen te maken. Deze goed geformuleerde doelen hebben een aantal kenmerken (Berg & Miller, 1992; De Shazer, 1991):

* **Het doel is belangrijk voor de cliënt.** Dit houdt in dat het door cliënt gekozen doel hetzelfde is als dat de professional belangrijk zou vinden. Hier speelt dus ook weer de niet-weten houding. Cliënten zullen zich gerespecteerd en gemotiveerd voelen als ze zien dat de professional hard meedenkt over hun eigen gekozen doel[[43]](#footnote-43).
* **Interactionele termen.** Dit houdt in dat je de omgeving van de cliënt betrekt bij het doel door de vraag te stellen: ‘’wat zullen anderen aan jou merken dat anders aan je is?’’. Soms kunnen het beoogde doel niet door hun eigen ogen zien. Mead (1934) leerde dat mensen dat soms wel kunnen door te kijken door via de ogen van een ander naar zichzelf te kijken[[44]](#footnote-44).
* **Situationele kenmerken.** Dit houdt in dat de professional helpt om nauwkeuriger te bepalen wat een cliënt anders zou willen in een bepaalde situatie.
* **De aanwezigheid van enkele gewenste gedragingen in plaats van de afwezigheid van problemen.** Dit houdt in dat het doel een negatieve bewering is. De cliënt geeft dan aan wat ze willen door te omschrijven wat ze juist niet willen. De professional kan deze negatieve bewering omdraaien in een positief doel door te vragen: ‘’Als het probleem is opgelost, wat zal er dan beter gaan?’’.
* **Eerder een eerste stap dan een eindresultaat.** Vaak komen cliënten pas op gesprek als de nood het hoogste is. De professional is dan de laatste toevlucht. Meestal hebben cliënten dan al verschillende dingen geprobeerd om het probleem op te lossen. De professional helpt dan bij het vinden van nieuwe manieren voor meer succesvollere oplossingen.
* **Acceptatie van het eigen aandeel door een cliënt.** In de ogen van cliënten zijn de problemen vaak ontstaan door anderen. Het is voor de professional beter om mee te gaan met deze zienswijzen van de cliënt. Vervolgens richt je dan weer de aandacht op het aandeel van de cliënt door te vragen: ‘’wat zou de ander dan anders doen?’’ en ‘’wat zou jij dan weer anders doen?’’[[45]](#footnote-45).
* **Concrete, gedragsmatige, meetbare termen.** Dit houdt in dat de professional daadwerkelijk helpt met het articuleren van de doelen van cliënt.
* **Realistische termen.** Dit houdt in dat het doel haalbaar is aan de hand van de capaciteiten van de cliënt en de situatie. Een vraag zoals: ‘’Hoe weet je dat je dit kunt doen?’’ kan daarbij helpen.
* **Een uitdaging voor de cliënt.** Dit houdt in dat het doel een versterking is van de eigenwaarde en zelfrespect van de cliënt.

*§4.2.1.3 Uitzonderingen exploreren*

In de derde fase komen momenten aan bod waarin voor de cliënt de problemen niet voorkwamen of in mindere mate. Niet alleen het klassieke model is probleemgericht, maar cliënten zijn dat vaak ook. Zij kunnen hun problemen heel goed beschrijven. Het kan opluchting geven door het uiten van frustratie of ontevredenheid.

Uitzonderingen in het kader van oplossingsgericht werken houdt in dat er momenten/ervaringen in het leven van de cliënt waren, waarbij een probleem had kunnen plaatsvinden maar zich op een of andere wijze niet voordeed of in mindere mate (De Shazer, 1985)[[46]](#footnote-46). Uitzonderingen in een recent verleden zijn het meest bruikbaar. Als de professional er één heeft gevonden bij de cliënt, dan moet hij daar op doorvragen.

*§4.2.1.4 Feedback*

In de vierde fase wordt alle verzamelde informatie van de cliënt op het einde van de sessie geordend. De cliënten zijn de primaire actoren voor verandering. Zij zijn degene die gaan werken aan hun oplossingen. De professional onderstreept de aspecten die bruikbaar zijn in het streven van de cliënt naar het creëren van oplossingen[[47]](#footnote-47).

*§4.2.1.5 Evaluatie*

In de laatste fase wordt er door de professional aan de cliënt gevraagd om zijn vooruitgang in te schalen op een schaal van 0 tot 10. Vervolgens wordt er nog gekeken naar wat er verder nog nodig is om het probleem verder op te lossen.

§4.2.2 Basisgespreksvaardigheden

Tijdens het gesprek en de vijf fases tot het construeren van oplossingen maakt de professional gebruik van de basisgespreksvaardigheden. Het gaat hierbij om luisteren naar wie en wat belangrijk is voor de cliënt, opmerken van hints naar mogelijkheden, (open en gesloten) vragen stellen, sleutelwoorden van cliënt echoën, samenvatten, parafraseren, stiltes gebruiken, het non-verbale gedrag, complimenteren, empathie, normaliseren, referentiekader onderzoek en het bevorderen van oplossingsgericht praten[[48]](#footnote-48).

§4.3 Rechtsgebieden

Dit onderzoek heeft geen juridisch probleem om uit te zoeken aan de hand van jurisprudentie, wetsgeschiedenis en wet- en regelgeving. Het onderzoek heeft raakvlakken met tal van rechtsgebieden waar de sociaal raadslieden zich mee bezig houden. De grootste groep hulpvragen in 2015 zijn op het gebied van schuldhulpverlening, inkomstenbelasting, toeslagen en de Participatiewet[[49]](#footnote-49). Deze rechtsgebieden kunnen van invloed zijn voor het implementeren van oplossingsgericht werken tijdens de spreekuren. Hoe kan je bijvoorbeeld een cliënt oplossingsgericht helpen bij het doen van aangifte? Of bij het invullen van bijzondere bijstandsformulier? Of bij overzicht krijgen over zijn schulden? Iedere vraag is uniek. Binnen deze rechtsgebieden (en andere) moet gekeken worden hoe oplossingsgericht werken kan worden geïmplementeerd.

Daarnaast heeft oplossingsgericht werken raakvlakken met de zelfredzaamheid van cliënten. Zelfredzaamheid is een containerbegrip waar al tal van onderzoeken aan zijn gewijd. Zelfs de Van Dale heeft geen betekenis voor dit begrip. In artikel 1 van de Welzijnswet 1994 staat zelfredzaamheid beschreven als ‘het vermogen van een mens om voor zichzelf te zorgen’. Sinds de invoering van de Participatiewet en WMO2015 in 2015 (uitgevoerd door gemeentes) ligt de focus steeds meer op de zelfredzaamheid van de burger. Oplossingsgericht werken is een middel om cliënten zelfredzamer te maken.

Hoofdstuk 5 – Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke onderzoeksmethode per deelvraag wordt gebruikt. Er wordt ook beschreven welke maatregelen er worden genomen om de kwaliteit van de toegepaste onderzoeksmethoden te optimaliseren. Tot slot wordt er aandacht besteed aan de manier van data analyseren. Het onderzoek bestaat uit drie bronnen van informatie: literatuur, de sociaal raadslieden van Socius en sociaal raadslieden van andere organisaties (nader nog te bepalen).

§5.1 – Onderzoeksmethode per deelvraag

Deze paragraaf beschrijft per deelvraag welke onderzoeksmethode wordt gehanteerd. Het gaat om deskresearch (door middel van literatuuronderzoek) en kwalitatief onderzoek (door middel van interviews).

**Deelvraag 1 – Wat houdt oplossingsgericht werken in volgens literatuur?**

Deze deelvraag wordt beantwoord aan de hand van literatuuronderzoek (deskresearch) om inzichtelijk te krijgen wat reeds bekend is over oplossingsgericht werken. De geschiedenis en de methode zelf komen aan bod. De literatuur die wordt gebruikt is ten eerste het boek ‘*’De kracht van oplossingen’’* van Peter de Jong & Insoo Kim Berg uit 2015. Dit is een primaire bron vertaald vanuit het Engels. Insoo Kim Berg is (samen met Steve de Shazer) de bedenker van het oplossingsgericht werken. Ten tweede wordt het boek ‘*’Oplossingsgericht aan de slag’’* van Gwenda L. Schlundt Bodien en Coert F. Visser uit 2010 gebruikt. Dit boek gaat over de toepassing van de oplossingsgerichte methode. Ten derde wordt het boek *‘’Oplossingsgerichte vragen’’* van Frederike Bannink uit 2015 gebruikt. In dit boek staan 1001 oplossingsgerichte vragen die het onderzoek gaan helpen om een instructie te ontwikkelen. Tot slot wordt het boek *‘’Paden naar oplossingen’’* van Gwenda L. Schlundt Bodien uit 2008 gebruikt. Dit boek helpt op de methode onder de vingers te krijgen en te onderzoeken of het een geschikte methode is voor de sociaal raadslieden. De boeken zijn de basis voor het maken van de instructie.

**Deelvraag 2 – Wat vinden de sociaal raadslieden van Socius van oplossingsgericht werken vóór oplossingsgerichte instructies in het spreekuur?**

Deze deelvraag wordt beantwoord aan de hand van half gestructureerde interviews met de sociaal raadslieden van Socius. Het sociaal raadsliedenteam bestaat uit Monique de Smit Boersma, Gulsah Cetin, Marieke Nelissen uit Heemskerk, Tamar Lieverst, Tineke Grapendaal en Hessel Koomen uit Beverwijk, Kim van Avermaete, Manon Langeveld, Mahilini Louis, Sanne Mulder uit Velsen en Zita Onderwijzer uit Castricum. Het streven is om minimaal 3-4 sociaal raadslieden te vragen om mee te werken. Mochten dat er meer zijn, dan is dat alleen maar gunstiger voor de onderzoeksresultaten. Per locatie (Heemskerk, Beverwijk, Velsen, Castricum) wordt er een sociaal raadsman/-vrouw gevraagd voor een interview. Dit vanwege de verwachting dat ieder subteam zijn eigen mening heeft gevormd over oplossingsgericht werken. Dit interview heeft als doel om erachter te komen hoe de sociaal raadsman/-vrouw tegen het oplossingsgericht werken aankijken. Het brengt hun verwachtingen in kaart.

**Deelvraag 3 – Wat vinden de sociaal raadslieden van Socius van oplossingsgericht werken ná oplossingsgerichte instructies in het spreekuur?**

Deze deelvraag wordt tevens beantwoord aan de hand van half gestructureerde interviews met de sociaal raadslieden van Socius. Na het eerste interview krijgen de sociaal raadslieden instructies om tijdens gesprekken met cliënten toe te passen. De onderzoeker zit er bij als observeerder. Vervolgens wordt er na de gesprekken opnieuw een interview gehouden met de desbetreffende persoon. Dit tweede interview heeft als doel om er achter te komen of de sociaal raadsman/-vrouw van gedachte is veranderd of niet. Na deze (eerste) kennismaking met oplossingsgericht werken wordt gepeild of degene er mee door zou willen gaan en op welke manier. Tevens is dit interview een evaluatie op de instructie. De feedback op de instructie wordt gebruikt voor het uiteindelijke beroepsproduct.

**Deelvraag 4 – Hoe gebruiken sociaal raadslieden van andere maatschappelijke organisaties oplossingsgericht werken?**

Deze deelvraag wordt beantwoord aan de hand van half gestructureerde interviews met externe sociaal raadslieden. Het gaat om sociaal raadslieden van geheel andere instanties. Deze sociaal raadslieden hebben al training gehad in oplossingsgericht werken en brengen dit wel of niet in de praktijk. De sociaal raadslieden van Stichting Dock Haarlem (voorheen Kontext) zijn hier een voorbeeld van. Het streven is om daarnaast nog twee andere geschikte organisaties te vinden. Het doel van deze interviews is om in kaart te brengen hoe sociaal raadslieden daadwerkelijk met oplossingsgericht werken aan de slag gaan in de praktijk: wat werkt wel en wat werkt niet. Dit wordt gebruikt in het beroepsproduct.

§5.2 – Onderzoekseenheden en variabele

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Deelvraag** | **Onderzoekseenheid** | **Variabele** |
| 1. Wat houdt oplossingsgericht werken in volgens literatuur? | Literatuur | Oplossingsgericht werken |
| 2. Wat vinden de sociaal raadslieden Socius van oplossingsgericht werken vóór oplossingsgerichte instructies in het spreekuur? | Sociaal raadslieden van Socius | Oplossingsgericht werken vóór instructie |
| 3. Wat vinden de sociaal raadslieden van Socius van oplossingsgericht werken ná oplossingsgerichte instructies in het spreekuur? | Sociaal raadslieden van Socius | Oplossingsgericht werken ná instructie |
| 4. Hoe gebruiken sociaal raadslieden van andere maatschappelijke organisaties oplossingsgericht werken? | Sociaal raadslieden van andere maatschappelijke organisaties | Oplossingsgericht werken |

§5.3 – Maatregelen voor de kwaliteit van de bronnen

Deze paragraaf beschrijft welke maatregelen worden genomen om de kwaliteit van de bronnen te optimaliseren. Het gaat om het verhogen van de betrouwbaarheid en validiteit van de bronnen. Dit wordt weer opgesplitst per onderzoeksmethode. De methodes die worden gebruikt zijn deskresearch (literatuuronderzoek) en kwalitatief onderzoek (interviews).

§5.3.1 – Maatregelen betrouwbaarheid

Als onderzoeksgegevens minder van toeval afhangen dan zijn de gegevens betrouwbaarder. Er mag dus geen sprake zijn van toevallige fouten. Als het onderzoek herhaalbaar is en leidt tot dezelfde resultaten dan is de betrouwbaarheid voldoende (Baarda, 2013, p.73).

De literatuur bestaat uit vier boeken. De boeken worden allemaal geraadpleegd in een lichte en ruime omgeving. Hierdoor vindt er geen ruis plaats en wordt niets over het hoofd gelezen. Het belangrijkste boek is ‘’de kracht van oplossingen’’ van De Jong en Berg (2015). Berg is namelijk één van de grondleggers van oplossingsgericht werken. De Jong heeft het simpelweg vertaald in het Nederlands. Doordat deze boeken te koop zijn, is dit deel van het onderzoek herhaalbaar.

De interviews met de sociaal raadslieden van Socius worden ingepland tijdens de vakgroep van 21 maart 2017. Daarbij kan dan meteen overlegd worden wie van welke locatie kan helpen. Dit om te voorkomen dat er bijvoorbeeld niet op het verzoek wordt gereageerd als dit per mail gedaan zou worden. De eerste interviews (de interviews vóór het gebruik van de instructie) worden voorbereid aan de hand van een vragenlijst. Voor opmerkingen en aanvullingen wordt deze lijst besproken in de Learning Community. De instructie wordt gemaakt aan de hand van literatuuronderzoek. De tweede interviews (de interviews ná de instructie) worden ook voorbereid aan de hand van reflectie-, feedback- en evaluatievragen. Ook deze lijst wordt voorgelegd aan de Learning Community. De interviews zelf worden opgenomen (na toestemming van de geïnterviewde) met opnamemateriaal. De spreekuren (tijdens de instructie) worden in verband met de privacy van cliënten niet opgenomen. Van de eerste en tweede interviews worden gespreksverslagen gemaakt. Het opnamemateriaal, de vragenlijsten en de gespreksverslagen maken het onderzoek herhaalbaar. Schematisch zien de meeloopdagen er zo uit:

Interviews met externe organisaties (o.a. Stichting Dock) worden ondersteund door een vragenlijst, opnamemateriaal en een gespreksverslag. Ook dit deel van het onderzoek is dus herhaalbaar.

§5.3.2 – Maatregelen validiteit

Validiteit (of geldigheid) houdt in dat er overeenstemming is tussen de verzamelde gegevens en de werkelijkheid. In dit onderzoek wordt triangulatie gebruikt. Dit houdt in dat er gebruik wordt gemaakt van verschillende databronnen en/of verschillende manieren van dataverzameling. In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van vier verschillende bronnen van literatuur, interviews met sociaal raadslieden van Socius en interviews met sociaal raadslieden van externe organisaties.

De vier boeken zijn besproken met de heer C.J. Geugies tijdens de zogeheten Challengeweken van de Hogeschool Leiden. Hij gaf aan dat deze boeken een goede weerspiegeling zijn van het oplossingsgericht werken. De boeken komen in grote lijnen overeen qua theorie. Iedere schrijver heeft zijn eigen theorie/denkwijzen toegevoegd. Hierdoor is sprake van een grotere geldigheid (Baarda, 2013, p.76).

De interviews worden met minimaal drie tot vier sociaal raadslieden van Socius gehouden. Het totale team bestaat uit tien medewerkers. Om meer in overeenstemming te zijn met de werkelijkheid, is er voor gekozen om per gemeente één sociaal raadsvrouw/-man te interviewen. Er is hiervoor gekozen omdat als bijvoorbeeld alléén de sociaal raadslieden van Velsen zouden worden geïnterviewd, dan is dat niet in overeenstemming met hoe de sociaal raadslieden van Beverwijk, Heemskerk of Castricum over oplossingsgericht werken denken. Ieder subteam heeft zijn eigen mening gevormd met betrekking tot oplossingsgericht werken. Diversiteit in de interviews door middel van verschillende subteams te interviewen is dus noodzakelijk.

De interviews met de sociaal raadslieden van andere organisaties stemmen overeen met de werkelijkheid door de focus van het interview op de algemene mening van het team te leggen en niet de mening van de geïnterviewde zelf.

§5.3 – Data-analyse

Het beroepsproduct wordt tijdens het onderzoek al getest. De literatuur, de feedback van de sociaal raadslieden van Socius en de gespreksverslagen met de sociaal raadslieden van de andere organisaties zorgen er voor dat het beroepsproduct geoptimaliseerd kan worden.

Voor de gespreksverslagen wordt er gebruik gemaakt van het reduceren van informatie, labelen van de tekst, lijst met label maken en tot slot de labels categoriseren. Hierbij wordt de topiclijst van de vragenlijst aangehouden. Met de verslagen wordt antwoord gegeven op deelvraag 2, 3 en 4.

Hoofdstuk 6 – Beroepsproduct

Het beroepsproduct wordt een instructie in de vorm van een brochure/boekje in A5-formaat met de lay-out in de kleuren van Socius (groen/paars). Het beroepsproduct heeft tot doel om de sociaal raadslieden van Socius in eerste instantie te informeren over oplossingsgericht werken en in tweede instantie om als hulpmiddel vóór gesprekken er weer even bij te pakken totdat de sociaal raadsvrouw/-man oplossingsgericht werken eigen heeft gemaakt.

Het beroepsproduct moet duidelijk en begrijpelijk zijn. Daarnaast moet het snel en eenvoudig toe te passen zijn in iedere situatie. Het moet de lading dekken van alle verschillende cliënten en hulpvragen. In ieder geval het volgende moet er in staan: voorkant, inhoudsopgave, algemene informatie oplossingsgericht werken, verschil probleemoplossend en oplossingsgericht werken (zie bijlage), een casus uit de praktijk, praktische oplossingsgerichte vragen voor iedere ‘soort’ cliënt: ouderen, jongeren, vluchtelingen, gehandicapten en algemeen. De brochure/het instructieboekje wordt gemaakt door middel van het programma Adobe InDesign met hulp van M. Hols, student communicatie en multimedia design aan de hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Tot slot moet het in correct Nederlands worden geschreven.

Hoofdstuk 7 - Planning

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Wat** | **Waar** | **Wanneer** |
| Inleveren plan van aanpak | Postvak J. in ’t Groen | 1e kans donderdag 23 feb.  2e kans woensdag 8 mrt. |
| Overleg met opdrachtgever | Velsen | Dinsdag 6 mrt 16:00 uur |
| Andere instanties benaderen | Alphen aan den Rijn | 6 t/m 12 mrt |
| Deelvraag 1 beantwoorden | Alphen aan den Rijn | Vrijdag 10 mrt |
| Interview voorbereiden | Alphen aan den Rijn | Zaterdag 11 mrt |
| Stichting Dock interviewen | Haarlem | Vrijdag 17 mrt 12:00 uur |
| Vakgroep vergadering | Heemskerk | Dinsdag 21 mrt 15:30 uur |
| Wij Zijn interviewen | Roosendaal | Woensdag 28 maart 15:30 uur |
| Sociom interviewen | Cuijk | Woensdag 19 april 13:15 uur |
| Meeloopdagen (1e interview, observeren en 2e interview) | Heemskerk, Velsen, Beverwijk, Castricum | Vanaf 21 maart t/m 30 april |
| Resultaten verwerken en Onderzoeksverslag opstellen | Alphen aan den Rijn | 17 april t/m 30 april |
| Beroepsproduct afmaken | Alphen aan den Rijn | 17 april t/m 30 april |
| Concept onderzoek en beroepsproduct inleveren | Postvak J. in ‘t Groen | Maandag 1 mei |
| Definitief onderzoek en beroepsproduct inleveren | Postvak J. in t Groen | Vrijdag 19 mei |

Literatuur- en bronnenlijst

**Bannink, 2015**

F. Bannink, *Oplossingsgerichte vragen*, Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering, 2015

**De Jong en Berg, 2015**

P. de Jong en K.I. Berg, *De kracht van oplossingen*, Handboek oplossingsgericht werken, 2015

**Schlundt Bodien en Visser, 2008**

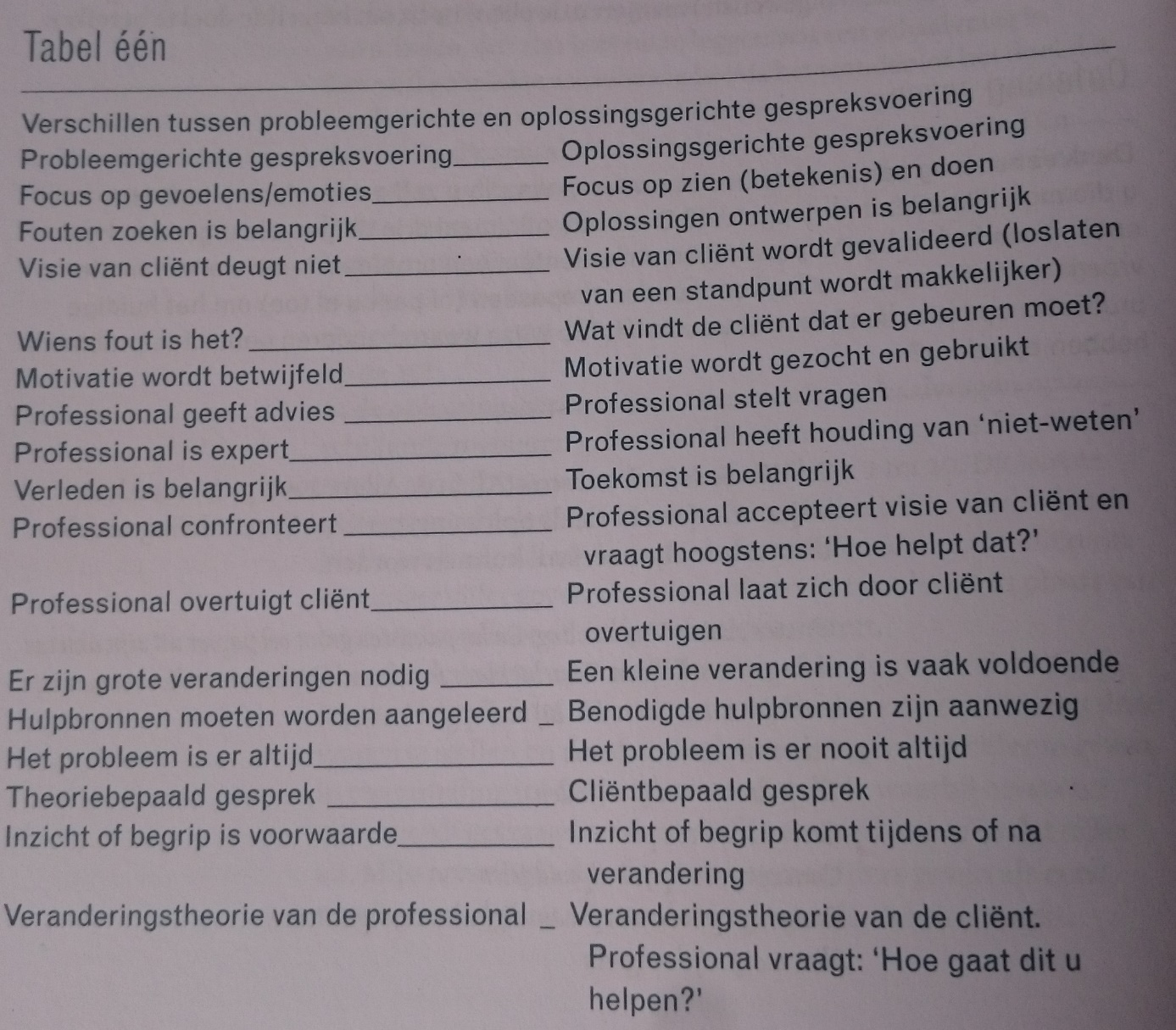
G.L. Schlundt Bodien en C.F. Visser, *Paden naar oplossingen,* de kracht van oplossingsgericht werken, 2008

**Schlundt Bodien en Visser, 2010**

G.L. Schlundt Bodien en C.F. Visser, *Oplossingsgericht aan de slag,* Grondhouding en Techniek, 2010

Bijlage

Tabel uit Bannink (2015, p.40) – verschil tussen probleemgerichte en oplossingsgerichte gespreksvoering.



## 2. Interviewverslagen Velsen

Gespreksverslag –

Datum: Dinsdag 18 april

Interviewer: Geïnterviewde:

Begintijd: 8:30 (interview 1)

**Zou je wat over jezelf willen vertellen?**

Ik heb eerst HBO sociaal juridische dienstverlening gestudeerd aan de Hogeschool Leiden. En toen heb ik stage gelopen bij deze organisatie en toen ben ik eigenlijk blijven werken hier. En toen ben ik na mijn studie nog recht gaan studeren aan de universiteit en daar zit ik nu in het tweede jaar. Ik ben 2 weken geleden nog een stage begonnen bij de rechtbank.

**Hoe gaat dat?**

Heel goed. Het is heel anders omdat je de andere kant ziet. Ik doe veel met rekeningen en verantwoording van bewindvoerders. En hier komen natuurlijk mensen die onder bewind staan en daar zie ik de andere kant van bewindvoerders die rekening en verantwoording afleggen. En ik moet kijken of alles klopt en het voorwerk doen voor de rechter en die geeft dan uiteindelijk akkoord.

**Zou je daar ook mee verder willen?**

Ik zou uiteindelijk wel meer in de juridische sfeer willen werken dus bij de rechtbank of bij het OM. Dat is eigenlijk ook één van de redenen dat ik nog verder ben gaan studeren. Ik zie mezelf dit niet de rest van mijn leven doen. En ik zit nu toch over na te denken om Master strafrecht te doen en dan bij het OM te werken.

**Wat houdt oplossingsgericht werken volgens jou in?**

Dat je meer aan de klant zelf over laat dus dat je meer ondersteunt met dingen die zij moeten doen in plaats van dat je het overneemt en het zelf gaat doen.

**Wat is jouw ervaring met het oplossingsgericht werken?**

Ik vind dat wel heel lastig omdat ik nu werk ik maar een dagje, hiervoor 2 dagen. Ik heb wel de trainingen gedaan van oplossingsgericht werken maar bij die terugkomst dag ben ik dan niet aanwezig geweest. Ik vind het heel lastig omdat wij Sociaal Raadslieden natuurlijk anders werken dan maatschappelijk werkers. Daar heb je echte lange tijd voor gesprekken en kan je er dieper op in. Maar die methode van oplossingsgericht werken, sommige vragen die je moet stellen, die zie ik niet helemaal voor me hoe ik dat moet vragen aan iemand met schulden. Je kan wel vragen: Wat is voor u de ideale situatie? Maar dat vind ik zo logisch. Dan denk ik van: Ja ik kan beter iemand dan gewoon helpen. Ik bedoel ze zijn al op gesprek en ze willen er iets aan gaan doen. In plaats van dat ik helemaal uit ga diepen van: Oké wat is voor u de ideale situatie? Hoe denkt u daar te komen? Wat kunnen we daar voor doen? Dat vind ik wel lastig.

**Je vindt het dus lastig omdat je eigenlijk zelf al het antwoord al weet?**

Ja want op zich hebben ze die afspraak al gemaakt en willen ze er iets aan doen alleen weten ze niet zo goed hoe ze er iets aan moeten doen of ze denken dat als iemand belt van de organisatie naar een deurwaarder dat wij meer invloed hebben. En dat de deurwaarder eerder geneigd is om een betalingsregeling af te spreken.

**Wat is jouw mening over de methode?**

Ik denk wel dat het kan helpen maar dan vooral bij maatschappelijk werk. Dat je echt kijk naar de hele situatie. En niet bij sociaal raadslieden omdat wij natuurlijk kleine stukjes oppakken en niet het hele psychosociale gebeuren erachter.

**Sluit je dan de hele methode uit?**

Dat niet perse.

**Wat zou je dan wel kunnen gebruiken?**

Het ligt er heel erg aan bij welke klant het is. Sommige mensen die geen Nederlands spreken en soms ook niet kunnen lezen of schrijven, dat zijn misschien wel uitzonderingen, maar daar is het eigenlijk helemaal niet zo goed toe te passen vind ik. Mensen die niet goed Nederlands spreken vind ik ook lastig omdat je wilt hen wel dingen laten doen en leren maar voor hen is de taal echt een obstakel. Maar sommige mensen die gewoon Nederlands zijn en Nederlands spreken laat ik ook wel dingen zelf doen bijvoorbeeld met belastingaangifte dan laat ik ze zelf plaatsnemen achter de computer. Zodat ze zelf de dingen kunnen aanklikken en krijgen daar uitleg bij. Sommige mensen vinden dat wel leuk en die zeggen van: oh nou dan ga ik het volgend jaar zelf proberen. En anderen die zeggen van ja nou ik snap er nog steeds niks van en ik kom gewoon terug voor de zekerheid.

**Zijn er dingen die je wel gebruikt uit de methode?**

Ja soms vraag ik wel wat ze zelf hebben gedaan. Omdat soms in de situatie is het altijd iemand anders de schuld en nooit een eigen schuld dus dan zeg ik wel van: wat heeft u dan gedaan?

**Wat voor een reactie geeft dat?**

Vaak zeggen ze: ja ik heb een afspraak gemaakt maar ik moest vier weken wachten. Dat houdt in dat er in die vier weken niks wordt gedaan. En dat ze denken: oke ik word geholpen. En dan ondertussen doen ze niets. Dat vind ik wel eens lastig want dan denk ik van: ja oke, je wist dat het vier weken ging duren, je had ook zelf de gemeente of belastingdienst kunnen bellen. Ik weet niet waarom het zo een drempel is voor sommige mensen om zelf te bellen. Misschien dat ze niet goed kunnen uitleggen en dat merk ik ook wel vaak. Mensen die niet Nederlands als eerste taal hebben die zeggen van: ja maar ze begrijpen mij niet. Dan zeg ik van: ja maar ik begrijp u ook. Ze spreken gewoon vaak heel duidelijk maar ze zijn dan een soort van bang dat ze niet duidelijk genoeg over komen of dat ze het zelf niet kunnen regelen dat goed geregeld wordt. Ik denk dat de meeste mensen zelf wel in staat zijn om te bellen naar de Belastingdienst en dingen te vragen of uit te leggen. Misschien ligt het probleem ook wel bij de Belastingdienst. Dat de mensen aan de telefoon het heel snel uitleggen en niet even de tijd nemen om het uit te leggen.

**Hoe zou je de doelgroep in Velsen omschrijven?**

Ik heb natuurlijk in Beverwijk gewerkt en in IJmuiden. Ik moet zeggen dat in Beverwijk meer mensen zijn die niet Nederlands als eerste taal hebben en in IJmuiden wel meer. Dus het valt hier wel mee. Er zijn veel mensen die gewoon Nederlands als eerste taal hebben, ook wel die niet hebben. Maar ik moet zeggen dat het minder erg is dan in Beverwijk. De laatste tijd komen ook wel veel vluchtelingen. Vluchtelingenwerk zit hier natuurlijk in het pand. Dus die worden dan doorverwezen. Soms moeten wel echt een tolk bij of moeten we met iemand bellen aan de telefoon om te vertalen. Maar dat is voornamelijk bij voedselbank omdat de eerste 2 jaar de vluchtelingen worden geholpen door vluchtelingenwerk. Dus die doen alle toeslagen enzo. Dus op zich valt dat ook wel mee.

**Zou je deze instructie door willen lezen en dan reageren?**

Dat is ook een ding wat ik nog heel lastig vind: de professional heeft een houding van niet-weten. Dat vind ik heel lastig omdat de cliënten die hier komen die komen vaak voor een ding en daar zitten zoveel dingen aan vast. Dus één ding loopt niet en dat betekent gelijk dat dit en dit en dit aangepast moeten worden. Die mensen die weten dat gewoon niet en dan denk ik van: als ik niks zeg dan weet ik dat het fout gaat. Dus dat vind ik heel lastig en daarom breng ik dan natuurlijk wel zelf in van: Oké dan moeten we ook dit en dit en dit veranderen. Dat is wel echt een probleem wat ik vind met oplossingsgericht werken.

Ja dat vind ik dus lastig om te vragen aan mensen van: hoe houdt u het vol?

**Je vindt het er niet bij passen?**

Ik weet niet. Ik vind het gewoon ja ik vind het lastig omdat die mensen komen daar en we hadden eerst een afspraak van een half uur en dat is nu naar driekwartier gezet. Dus op zich heb je wel wat meer tijd. Maar als iemand komt van: ja ik heb schulden. Dan vind ik het moeilijk om te vragen van: hoe houdt u dat vol? Wat is de toegevoegde waarde daarvan om dat te vragen?

**Wat zou een reactie daar op kunnen zijn?**

Ik denk dat sommige mensen zeggen: het is niet anders, ik ben het gewend of ik doe het al 20 jaar. Dat zie je wel vaak dat mensen hier al heel lang in zitten. Wat is eigenlijk de bedoeling dat ze daar op antwoorden? Dat je kijkt naar het netwerk ofzo?

**Hoe ik hem heb begrepen is dat je kijkt naar wat hebben ze gebruikt om het vol te houden. Dus inderdaad bijvoorbeeld een netwerk of heel creatief met de boodschappen omgaan. In ieder geval positieve dingen waardoor ze dat dus kunnen volhouden en daar dan een compliment voor geven. Maar als ik jou zo hoor zeggen dat ik van: Ja daar zit ook wel wat in.**

Ja en wat ik helemaal lastig vind, is als je iemand op gesprek heb met zelfmoordneigingen of daarvoor al bij een psycholoog of psychiater loopt. Want als je dat dan gaat vragen dan heeft dat natuurlijk een beetje averechtse werking. Die mensen zijn er ook.

**Bij wie zou je deze methode volgens jou dan wel toepassen?**

Ik denk bij mensen die eigenlijk wel weten wat ze moeten doen. Ze hebben alleen even een stapje of een duwtje in de juiste richting nodig.

**Hoe vaak komen die hier voor denk je?**

Nou ik denk wel dat ze in de minderheid zijn. De meeste zijn naar mijn mening de klager want het is altijd bijvoorbeeld bij de Belastingdienst: ‘’ja de Belastingdienst heeft het fout gedaan want zij hebben teveel betaald en nu moet ik terugbetalen en het is hun schuld’’. En dan probeer ik uit te leggen van zo zit het en dit en dat. Ze willen dan niet luisteren: ‘’ja maar zij betalen het toch’’. En dan denk ik van hoe moet je met zo’n iemand een vragenlijst afwerken zoals ‘wat heeft u zelf gedaan? Wat betekent dat voor u?’. Volgens mij maak je die mensen dan alleen maar gefrustreerder. De bezoeker die heb je ook wel. Maar dan is het: ja ik weet niet, die zei dat ik eens langs moest gaan, de afspraak stond in mijn agenda. Dan denk ik weer: als u het niet weet, hoe moet ik het dan weten?

Gesprek werd onderbroken omdat de afspraak was gearriveerd.

Gespreksverslag –

Datum: Dinsdag 18 april

Interviewer: Emmy Versteeg

Geïnterviewde:

Begintijd: 9:30 (Interview 2)

**Casus A**

Dit was een mevrouw van Afrikaanse komaf. Ze sprak redelijk Nederlands. Ze kwam voor de aangifte Inkomstenbelasting 2016 van haar man. Ze wist niet wat een jaaropgaaf was.

**Hoe vond je het gaan?**

Ja zoals altijd wel eigenlijk. Op zich prima. Ja ik wilde toch even de jaaropgave hebben om te controleren of het klopte. Ook omdat ik twee jaaropgaves in het systeem stonden. Het kan zijn dat hij gesplitst is. Maar toch wil ik het even controleren. En wat betreft oplossingsgericht werken... Zoals je zag heb ik niet alles uitgelegd van die aangifte. Dat komt ook omdat ik in eerste instantie merkte dat ze niet begreep wat een jaaropgaaf was. En toen keek ze mij aan van: wat is dat? Een jaaropgave? En dan denk ik van ja dat zijn toch wel basis dingen met de belastingaangifte. Als je niet weet of in eerste instantie niet weet wat een jaaropgave is, denk ik van: heeft het dan zin om alles uit die aangifte uit te leggen?

**Je stelde de vraag: ''u komt voor IB vandaag?''**

Ja ik weet het... dat is niet oplossingsgericht. Ja dat weet ik. Dat werd ons ook geleerd in de training inderdaad. En elke keer als ik vraag: ''Hoe kan ik u helpen?'' Dan weet ik: oké ik moet dit niet vragen. Maar: '''waar komt u voor?''.

**Ja, ook al weet je in je agenda dat ze komt voor IB. Je laat wel gewoon DigiD zelf invullen. Ik denk dat het kleine stappen zijn die er gewoon bij horen. Zelfs als ze het twee keer fout gedaan. De meesten krijgen dan zoiets van: als je het maar goed doet want anders moeten we een kwartier wachten. Zelfs toen liet je het ook nog zelf doen. Op een gegeven moment had ze dan de jaaropgave niet van de Randstad. En je zei: ''ik heb de jaaropgave van Randstad nodig, wat u kunt doen...''. Wat je had kunnen vragen: ''wat zou u kunnen doen om de jaaropgave te krijgen?''. Want ze weet nu wat een jaaropgave is, want dat legde je uit aan de hand van een andere jaaropgaaf. Of misschien wel van: ''hoe komt u aan deze jaaropgaaf?''.**

Ja dat is wel een goeie ja. Je moet er aan denken. Want voor mij is het natuurlijk zo logisch van: zoek het thuis of u kunt bellen.

**Dat is de houding van niet-weten. Ook daarin is het niet alleen van, wat je toen net aangaf van: ze komen met dit en jij ziet het hele grote geheel. Maar ook dit. Ja jij weet dat je dan kan bellen en je weet dat ze dat kunnen opvragen of thuis zoeken. Maar als je die houding van niet-weten aanneemt: achterover.**

Maar wat zeg je dan als iemand zegt: ''ik weet het niet''.

**In dit geval zou je kunnen vragen van: nou, zou u man het misschien weten? Het is zijn werk hé.**

Ja, dat is wel een goeie, een eye-opener.

**Nu is eigenlijk de vraag aan jou: hoe zet je die automatische piloot uit en let je op die eye-openers? Je weet nu achteraf dat je dat had kunnen doen. Maar hoe kan je er voor zorgen dat je dit in een volgende gesprek ook zou zien?**

Ik denk dat dat gewoon oefenen is voor mezelf. Er gewoon heel erg op letten. Wij hebben best wel automatisch werk. Of tenminste het gaat gewoon best wel automatisch. En dat ik nu juist zelf moet opletten van: oké hoe kan ik het anders maken voor mezelf natuurlijk en voor die mensen. Hoe kan ik dat anders doen.

**Corrigeer mij vooral als ik het fout heb, maar volgens mij denk jij dat het oplossingsgericht werken over het gehele gesprek gaat. Eén vraag dekt het hele gesprek. Maar het zijn juist hele kleine dingen waar je op kan letten wat het juist het grote geheel maakt. Dus allemaal kleine stukjes oplossingsgericht werken zoals bijvoorbeeld: ''Wat zou u kunnen doen?'', ''Hoe weet uw man het?'' en DigiD zelf invullen. Misschien dat ze zelf nog wel zou kunnen bellen naar de belastingdienst. Ik denk dat als je het uitlegt en het er in kneedt van: we gaan nu uitstel aanvragen, heeft u zelf wel eens gebeld? Hoe vindt u dat? Zou u het zelf eens willen proberen? Jij weet bijvoorbeeld dat je nu geen mens aan de telefoon krijgt. Dus dan zou ze alleen moeten luisteren. Al zou alleen dat al een oefening zijn. Het zijn kleine dingetjes.**

Ja weet je wat ik dan weer het enge vindt bij dit? Als je mensen laat bellen hiervoor, prima, maar je moet je BSN invoeren om uitstel te krijgen en dan denk ik weer van: oh, straks typen ze één nummer verkeerd en straks gaat het fout. Soms denk ik al bij mezelf van: heb ik het nou goed gedaan? En dan denk ik van: ja, als die mensen dat nou doen...

**Maar dan kan je de hoorn er toch opgooien?**

Ja dat kan wel maar misschien weten ze nog niet van zichzelf dat ze het verkeerd doen. Dus dan wil ik gelijk een soort van die mensen beschermen daartegen van: oké, ik doe het wel want dan...

**Zou je dat los kunnen laten?**

Ja, dat heeft natuurlijk met die eigen verantwoording te maken. En ik weet ook dat ze het eigenlijk zelf moeten doen. Maar het lastige is dat als het nou verkeerd gaat, dan komt er geen uitstel, dat ze dan straks zeggen van: ''ja maar ik was hier en jullie zeiden dit en dat en we hebben uitstel aangevraagd en nu door jullie krijg ik een boete''. Want dat gebeurt heel erg, dat merk ik. Als mensen hier komen en dan gaat iets verkeerd of gedaan of begrepen en dan is het gelijk: ''ja maar, jullie zeiden dit of jullie hebben het gedaan en door jullie is het fout. En dan ga je kijken in het systeem en de registratie en dan staat er heel duidelijk iets over in. Terwijl die mensen het anders opgevat hebben of in hun hoofd hebben bedacht van: oke zij gaan dit doen en ik hoef niets te doen. En dat vind ik heel lastig.

**Is dat ook wat je tegenhoudt hierin?**

Ja en dat is natuurlijk niet bij iedereen zo. Maar ik heb ook een keer meegemaakt dat ik mensen op gesprek had en die kwamen voor kwijtschelding. Dat is natuurlijk heel simpel. Ik had met hun dat formulier, alle stukken gekopieerd. Het enige wat ze nog hoefde te doen is de huurspecificatie kopiëren en dan de envelop dichtplakken en opsturen. Ik had het adres op de envelop geschreven. Ik had er postzegels op gedaan omdat ik wist dat het anders niet goed zou komen. Dat merkte ik in dat gesprek. Ik heb dus de mensen naar huis laten gaan. Ik had een post-it op de envelop opgeplakt: ''huurspecificatie kopiëren, bijvoegen en opsturen''. Drie weken later krijg ik een e-mail van een collega met een kopie van een dwangbevel voor die kwijtschelding. Er was geen kwijtschelding aangevraagd en dan was er gewoon een dwangbevel uitgevaardigd omdat ze niet betaald hadden natuurlijk. En dan denk ik: je maakt het zó duidelijk voor die mensen. Tenminste je probeert het zo duidelijk mogelijk te maken en dan gewoon zoiets kleins van een huurspecificatie kopiëren staat voor hun voor zoiets groot dat het niet lukt. Dan denk ik weer van: ''heb ik dat verkeerd gedaan?''. Had ik moeten vragen van: gaat dat lukken? En dan denk ik van: ja dat vind ik gewoon lastig om bepaalde mensen dan meer verantwoordelijkheid te geven. Of de verantwoordelijkheid te geven om zelf iets af te maken of iets te doen.

**En als je dan die e-mail van die collega heb gekregen, wat doet dat dan met jou?**

Dan denk ik eerst: oh my god. Dan denk ik aan de ene kant voelde ik aan in dat gesprek dat die mensen niet heel slim waren. Het waren wel gewoon Nederlandse mensen. Maar ja dan denk ik van: wat had ik dan anders moeten doen zodat het wel zou lukken. Had ik dan anders het gesprek in moeten gaan? Of had ik dan moeten zeggen: ''nou u moet nog een keer terug komen dat we het samen opsturen''. Maar ja dat is ook absoluut niet oplossingsgericht. En dat soort dingen zijn echt lastig dat ik gewoon, kijk bij sommige mensen weet ik echt wel dat ik ze naar huis kan sturen met: Oké als je dit nog doet of dat nog doen. Nou ja dat moet ik eigenlijk ook niet zo zeggen. Maar wat zou je nog kunnen doen dan... Dan weet ik wel dat het goed komt. Maar bij dit soort mensen had ik al het gevoel: nou ik weet niet of het helemaal goed gaat en ik probeer het zo duidelijk mogelijk te doen en dan lukt het alsnog niet.

**Geef je jezelf dan ook de schuld?**

Nee dat niet. Nou nee de schuld niet. Want ik weet dat ik heb gedaan wat ik kon doen. Maar ja om dat moment moet je het wel weer (of moet...) ga je toch weer helpen om dat op te lossen terwijl je eigenlijk al best wel veel werk heb gedaan daarvoor. En dat is zo zonde om achteraf weer... een dwangbevel, extra kosten, alsnog gewoon kwijtschelding aanvragen. Maar die kosten blijven staan en dat was zo onnodig.

Gespreksverslag –

Datum: Dinsdag 18 april

Interviewer: Emmy Versteeg

Geïnterviewde:

Begintijd: 10:30 (Interview 3)

**Casus B**Deze Nederlandse mevrouw van rond de 40-50 jaar was een vlotte dame maar wel onzeker. Ze kwam voor de aangifte Inkomstenbelasting 2015.

**Hoe vond je het gaan?**

Ik heb een beetje geprobeerd om vragen oplossingsgericht te stellen. En wat ik merkte, ik weet niet of dat kwam omdat jij erbij zat maar als ik wat vroeg dan keek ze me echt zo aan van: wat vraag jij nou? Dat ik vroeg van: is dat het enige waar u moeite mee heeft, die onzekerheid.

**Laten we beginnen bij het begin. Je stelde: ''waar komt u voor?'', de vraag: ‘’wat vind u daar moeilijk aan?’’.**

Ik moet wel eerlijk zeggen dat komt omdat we het er nu over hebben want anders had ik het nooit gevraagd. Want ze zei al van ja ik ben onzeker. Dan had ik gezegd van: oké.

**Maar waarom dan? Ben je daar niet nieuwsgierig naar?**

Nee, zo van: oké het is duidelijk. Staat genoteerd. Weet je ook omdat ik het wel vaker hoor. Ze weten niet precies wat ze moeten invullen. Die vinden het toch allemaal maar eng. Ze zijn niet de enige.

**Ze gaf zelf al aan van: ik vind het moeilijk maar volgend jaar wil ik het misschien wel zelf proberen.**

Ja daarom heb ik het haar ook zelf in laten vullen.

**Maar dan nog wel de vraag: wat vind u dan moeilijk inderdaad. En ik miste op dat moment een beetje een compliment: wat goed dat u dat volgend jaar zelf wil doen. En wat zou u daarvoor nodig hebben? Die vraag stelde je wel aan het eind, een soort van: ''denkt u dat u nog wat nodig heeft?''. Dat is eigenlijk een gesloten vraag.**

Ja dan zou je natuurlijk moeten vragen: wat zou u dan nodig hebben? Maar vond je toen ook niet dat ze me toen raar aankeek? Want ze keek me echt zo aan van... jou!

**Nee dat denk ik niet, maar ik denk wel dat er heel veel potentie in dit gesprek zat. Net als met die brief schrijven. Ik vond het jammer dat je daar niet op verder ging van: waarom zou u dat niet zelf willen doen?**Ja precies. Maar snap je wat ik bedoelde toen ze zei: ja misschien is het beter als we het samen doen in plaats van dat ik iets ga doen. Wat mensen dan denken is dat mijn naam  (of die van een collega) onderaan de brief meer impact zal hebben bij de gemeente of meer indruk maakt van: oh ze weet wel waar ze mee bezig is. In dit geval was het redelijk simpel. Maar ik heb ook wel eens meegemaakt dat je zo'n brief stuurt naar de gemeente in naam van cliënt en dat gaat om best hoge bedragen wat de gemeente zou moeten vergoeden. En dan hoor ik niks meer van die mensen en dan komen ze een jaar later en zeggen ze: ja het is niet gelukt. En dan denk ik van: ja, ten eerste hoezo bel je dan niet gelijk? En ten tweede denk ik ja dat is ook lekker makkelijk van de gemeente om te zeggen van: nee we doen het niet. Dus dan is het toch weer een beetje dat ik die mensen een soort van wil beschermen en: ik doe het wel.

**Dat past niet echt bij het oplossingsgericht werken.**

Nee dat klopt, en daar ben ik mij ook wel van bewust.

**Je stelde ook de vraag: ''heeft u de jaaropgave wel eens bekeken?''. Ze schudde toen nee. Je legde het toen uit. Ook deed je de eerste jaaropgaven samen controleren. Daarna controleerde ze de jaaropgaven van de gemeente zelf. Dus daar zie je ook al stappen in. Kleine stapjes.**

Ja

**Je geeft aan dat je er bewust van bent dat je dingen naar je toe trekt.**

Ja ik vind het wel lastig om dat te veranderen.

**Hoe komt dat?**

Anders ben ik bang dat het fout gaat. En dat ze alsnog weer terugkomen of juist niet terugkomen. Dan hebben ze zoiets van: oke, het is niet gelukt, klaar. Terwijl het juist wel zou moeten lukken.

**En wat zou je nodig hebben om dat los te laten?**

Een soort vertrouwen in die mensen dat het wel goed komt.

**En wat nog meer?**

Ik weet het niet zo goed. Ik weet het echt niet.

**Door naar het tweede interview**

**Wat zou je in de toekomst vaker gebruiken?**

Nou ik ben me er wel, nadat we dit gesprek hebben gehad, bewuster van geworden van die kleine vragen van: wat ze moeilijk vinden en daar weer op door gaan. Gewoon die kleine stapjes. Het is wel zo dat jij zei dat ik niet gelijk het hele gesprek oplossingsgericht hoeft te doen maar gewoon de kleine dingetjes en vragen. Dat ik mij daar meer bewuster van moet worden.

**Vind je dat beter bij SR passen?**

Ja.

**Wat zou je in de instructie anders willen?**

Gespreksverslag –

Datum: Dinsdag 18 april

Interviewer: Emmy Versteeg

Geïnterviewde:

Begintijd: 14:00 (Interview 1)

**Zou je wat over jezelf willen vertellen?**

Ik ben hier bij Socius als invalskracht sinds maart voor twee deels zieke medewerkers als sociaal raadsvrouw. Daarvoor heb ik de sociaal raadslieden in Heerhugowaard ondersteund. Afgelopen periode heb ik als bezwaarjurist gewerkt bij verschillende gemeentes. Maar ik heb daarvoor, als rode lijn in mijn curriculum vitae, als sociaal raadsvrouw gewerkt in Amersfoort en Amsterdam bij een soort van eenmansposten. Daarbij moet je van A tot Z alles zelf doen. Dus er was geen receptie. In Amersfoort was het een gedeelde functie, waarbij het raadsliedenwerk was en een meldpunt voor anti discriminatie. Op een gegeven moment hadden we genoeg meldingen waardoor er een klachtenbureau was gekomen. Dus ik heb dat beide gedaan: en het klachtenbureau draaien en drie-vier spreekuren bij het raadsliedenwerk. Dus ik ken het raadsliedenwerk heel goed en daarnaast als specialisatie het Sociaal Domein. Dit houdt de Participatiewet, Jeugdwet en Wmo in. En dit dan op de bezwaarafdeling. Ik heb in Amsterdam en in Utrecht gestuurd, hbo en universiteit.

**Wat weet jij van oplossingsgericht werken?**

Ik denk dat als mensen bij ons komen dan hebben zij een probleem. En dan verwachten ze dus dat ze advies krijgen om hun problemen op te lossen. Nu is het dus zo dat in het kader van zelfredzaamheid ga ik het niet helemaal oplossen. Je probeert er een balans in te vinden door informatie en advies te geven. Die klant komt natuurlijk bij jou met een probleem. Jij wilt natuurlijk antwoord geven voor het probleem. Maar je hoeft niet alles voor de klant te doen in het kader van zelfredzaamheid en dan kan je ook wat taken aan de klant zelf geven. Alleen met oplossingsgericht werken is het de bedoeling dat je de klant zelf laat nadenken over zijn eigen oplossing dus ik denk dat je die vraag sowieso zou kunnen stellen aan de klant. Maar het is afhankelijk van verschillende factoren. Dus afhankelijk van het niveau van de klant, van de taal en van de achtergrond om daar te komen. Ik denk dat het wel zou kunnen maar ik denk niet dat het in alle situaties een oplossing is. Je neemt een stapje terug, een wat terughoudende houding. Het is een soort andersom werken. We willen zelfredzaamheid maar hoe prikkelen we nu de zelfredzaamheid. Niet door de antwoorden te geven.

Ik moet zeggen het is moeilijk hoor, zeker als je met tijdsdruk werkt. Je hebt dus die ruimte niet om even achterover te zitten en dat te vragen en iemand te laten nadenken. Je zit al met de taal, de achtergrond en met het probleem zelf. Ik denk wel dat het kan werken. Met iedere casus is het maatwerk. Dus dit ook. Ik denk niet dat je het in alle situatie kan toepassen.

**Hoe zou jij de doelgroep hier beschrijven?**

Eigen gemêleerd. Ik krijg Nederlandse klanten op heel hoog niveau, dus ex-ondernemers, die gewoon zelfredzaam zijn. Maar die zijn dan even teruggevallen en even niet zelfredzaam. Er is dan geen taalbarriere maar wel problemen op andere gebieden. Dan krijg je dus mensen die helemaal onderin zitten. Zij spreken niet de taal, waar je dus heel moeilijk communicatie op gang kan brengen. Hierdoor kom je dus niet eens toe aan oplossingsgericht werken. Ze zouden dan helemaal gefrustreerd de kamer uit gaan want je hebt ze niet geholpen. Daar moet je het voorkauwen en alles doen. Dat zou dus een hele uitdaging zijn om met hun oplossingsgericht te werken want dat zijn ze helemaal niet gewend. Je hebt ook nog een middengroep waarbij het een combinatie is. Ze doen een beetje taal, ze weten de informatie niet helemaal. Ze komen hier als leek. Ze redden zich wel maar ze zijn leken op de gebieden waarvoor ze komen. Dus ik zou ze in drie groepen categoriseren.

**Zou je het bij de middelste groep toepassen?**

Ja ik denk het wel. Ik heb meer ruimte daar. Maar bij die slechtste groep heb ik er gewoon geen ruimte voor.

Ik merk zelf, en dat vind ik leuk om mee te geven, dat ik het zelf best wel lastig vind om je zelf in te houden.

**En wat zou je kunnen helpen om je in te houden?**

Als ik weet dat het doel is dat ik oplossingsgericht wil inzetten in het spreekuur dan helpt het mij. Dus niet dat het even zijdelings komt. Maar ik voel het ook tijdens de casus: hoe ver kan ik gaan. En als ik het nu echt als opdracht heb, dan heb ik het in mijn hoofd. En dan moet ik dingen gewoon laten. Sterker nog ik denk dat ik het gewoon moet aangeven. Gewoon aangeven aan de klant wat de bedoeling is en dat hij er beter van wordt.

Gespreksverslag –

Datum: Dinsdag 18 april

Interviewer: Emmy Versteeg

Geïnterviewde:

Begintijd: 16:00 (Interview 2)

**Casus A**

Een man van in de 50 heeft een eigen webshop waarop hij muziekinstrumentjes verkoopt (en zelf ook maakt). Dit levert niet genoeg geld op. Schulden ontstaan. De vraag is: hoe nu verder?

**Hoe vond je het gaan?**

Mwah.

**Ben je er bewust mee bezig geweest?**

Ja. Ik heb continue de vraag bij meneer terug gelegd: hoe denkt u er zelf over. Ik heb hem ook huiswerk mee gegeven dat hij over de toekomst van zijn bedrijf gaat nadenken. Hij zit toch wel op een bepaald niveau als ondernemer. Hij stond niet open voor verbreding: ‘’het gaat gewoon niet lukken, geen financiering.’’ Het drong niet bij hem door. Dus ik heb hem de opdracht gegeven om op websites te gaan kijken. Deze meneer had ook psychische problemen. Dat hoorde ik van mijn collega. Hij zei het later ook zelf. Maar hij zat wel met een brede lach op zijn gezicht.

**Op een gegeven moment stelde jij de vraag: hoe denkt u dat het nu verder moet? En hij legde de vraag weer terug bij jou: daarvoor zit ik hier bij u. Wat vond je daarvan?**

Ik heb hem antwoord gegeven door te zeggen van: u heeft een advies van mijn collega gekregen en dat heeft u toen niet opgevolgd. Dus we blijven in die cirkel zitten. Dit deed ik ook om hem bewust te maken: dit is er gebeurd, je bent hier en ik ga het niet oplossen voor je. Ik heb het toen drie tot vier keer herhaald zodat hij weet dat ik het niet ga oplossen. Dus zijn antwoord vond ik wel lekker makkelijk want hij wilt zijn bedrijf niet opzeggen. En er zijn twee oplossingen gegeven: er is met OvenRood gesproken, een bedrijf dat ondernemers met schulden helpt en aan de andere kant is hem ook gemeentelijke schuldhulpverlening geadviseerd. Ik verwacht dat je als ondernemer in staat bent om daar contact mee op te nemen. En dat deed hij vervolgens niet. Het is eigenlijk een hobbyist en geen ondernemer. Ik heb hem zelf nog een andere optie gegeven om te gaan freelancen.

**Een aantal dingen die je oplossingsgericht deed: ‘’waar komt u voor?’’, De werkwijze uitleggen over oplossingsgericht werken, ‘’wat heeft u al gedaan om de schulden af te lossen?’’. Hij gaf ook in het begin aan: ik heb geprobeerd om een lening of krediet te krijgen. Ik denk dat je daar verder op in had kunnen gaan want volgens mij was je toen bezig met de computer en je ging er eigenlijk aan voorbij. En juist bij deze methode is het zo belangrijk dat je kijkt naar de dingen die hij al heeft gedaan.**

Juist… hij heeft actie ondernomen en daar had ik hem voor kunnen complimenteren. Ja ik kreeg niet iets open op de computer anders was ik er wel op in gegaan.

**En later vroeg je dus wel: wat heeft u al gedaan? En toen kwam naar voren dat hij al met jouw collega in gesprek is geweest e.d.. Dan komt er een hoop boven tafel.**

Ja toen heb ik even met mijn collega overlegd omdat ik wil dat we op één lijn zitten. Er waren wat dingen voor mij niet duidelijk.

**Je geeft overigens wel complimenten. Je gaf aan: u heeft al stappen ondernomen, wat goed van u.**

**Wat werkt niet?**

Deze meneer was zo druk in zijn hoofd dat hij op een gegeven moment niet met het antwoord kwam. Ik heb spelenderwijs de oplossing aan hem gegeven: ga kijken op de website van de Belastingdienst en de KvK. Als ik dit niet had gedaan dan zaten wij nog steeds in die cirkel. Op een gegeven moment moet je daar je grens trekken en de cliënt frisse en andere gedachtes toebrengen.

**Hoe komt het dat je er voor koos om zelf de gemeente te bellen?**

Want anders gebeurt het niet. Dat heeft hij eerder niet gedaan, dat zei hij. Het is nog steeds niet gebeurd. En daarom komt hij hier. En er moet nu wel wat gebeuren. Anders gebeurt er niets. Dan gaat hij weg met niets. Dat wil ik niet. We moeten gewoon verder. Hij moet wel zelf de regie houden over zijn eigen situatie. Ik heb een duwtje tegen de poort gedaan zodat hij open gaat. En als hij een goed beeld had van zijn bedrijf dan is die beslissing heel makkelijk. Maar hij kan die beslissing niet maken want hij vindt het leuk. Maar op basis daarvan kan je geen ondernemer zijn. Hij neemt niet het hele plaatje er in mee. Hij is een hobbyist en eigenlijk geen ondernemer. Dat probeerde ik hem duidelijk te maken en mee te geven zonder daar heel streng in te zijn.

**Wat ga je meenemen voor de volgende keer?**

Ik ga dit wel meenemen. In het kader van zelfredzaamheid vind ik het een hele goeie om te kijken hoe ver je bij iedere cliënt kan afstemmen voor hoe ver je kan gaan. Ik sta hier wel voor open omdat het anders een eenrichtingsgesprek is. Ik wil graag weten hoe ik de klant het beste kan bereiken in verschillende categorieën. Misschien met dit er bij, daar ben ik wel benieuwd naar hoe ik alle cliënten kan bereiken.

## 3. Interviewverslagen Heemskerk

Gespreksverslag –

Datum: Woensdag 12 april

Interviewer: Emmy Versteeg

Geïnterviewde:

Begintijd: 8:30 (Interview 1)

**Zou je wat willen vertellen over jezelf?**

Ik ben Gulsah Cetin, inmiddels 30 jaar. Ik woon in IJmuiden. In 2006 ben ik mijn opleiding begonnen. In 2010 ben ik afgestudeerd. Ik heb in het derde jaar hier stage gelopen. En in het vierde jaar heb ik hier parttime een paar uurtjes per week gewerkt. En zo doende werd het steeds meer. Uiteindelijk werk ik hier al 7 jaar. Ik vind het werk nog steeds heel erg leuk. Het is heel afwisselend, het cliëntcontact is leuk, je ziet mensen vanuit verschillende culturen, achtergronden en elke keer is het weer anders. De vraag is nooit hetzelfde van de cliënt. De ene keer komen ze met voorzieningen maar soms zijn er ook wel hele andere vragen. Dat houdt het werk wel heel erg leuk. En we werken natuurlijk tegenwoordig ook een beetje anders. We gaan meer integraal, meer schuldhulpverlening doen we samen met collega’s van maatschappelijk werk. Dus dat verandert ook een beetje en dat houdt het wel leuk en afwisselend.

**Hoe lang zijn jouw gesprekken ongeveer hier?**

In principe heb ik drie kwartier de tijd. Voor sommige afspraken zoals de belastingaangifte of kwijtschelding hebben we een half uur gepland. Voor andere vragen altijd wel een drie kwartier. Dat is sinds een jaar nu ongeveer.

**Wat houdt oplossingsgericht werken volgens jou in?**

Oplossingsgericht werken is dat cliënten zelf een beetje op zoek gaan naar wat voor hun het beste is. Ik geloof ook heel erg van als je iets oplegt, dat het niet werkt. En als iemand het vanuit zichzelf ontdekt of ziet dat, dat veel meer helpt om uiteindelijk tot een oplossing te komen, vooral bij schulden. En dat jij de oplossingen niet bij cliënt neerlegt maar dat hij zelf met behulp van een sociaal raadsvrouw of maatschappelijk werker op zoek gaat naar wat bij haar of hem past, denk ik.

**Hoe heb jij trainingen gehad (of niet)?**

We hebben wel trainingen gehad van Irene Lansdaal. In totaal twee of drie keer. We hebben trainingen gehad als vakgroep. Eigenlijk vonden we het toen wel heel erg moeilijk om toe te passen binnen ons werk, in het sociaal raadsliedenwerk.

**En wat maakt het voor jou moeilijk?**

Omdat cliënten vaak toch wel met hele praktische vragen komen en het zelf niet kunnen. Dus dan moet je het wel overnemen. Dat is vaak heel moeilijk om dan samen als iemand de taal niet goed beheerst, wel of niet computervaardig is of andere dingen, iemand met een psychiatrische probleem. Ja dan is dat toch wel moeilijk om diegene in drie kwartier tijd zelf op zoek te laten gaan of zelf dingen te laten doen. Dat is best wel moeilijk. En dat vonden we eigenlijk ook tijdens die trainingen: hoe kan je dat binnen het sociaal raadsliedenwerk dan toch nog doen? Dat is best wel moeilijk. Uiteindelijk ging de laatste training ook van: hoe kunnen wij dit toepassen binnen SRL. Maar we zijn er niet helemaal uitgekomen. Uiteindelijk hebben we ook geen vervolgtraining meer ofzo. Ik weet niet of dat in de toekomst nog zal gebeuren. Het ligt nu een beetje stil. We doen het een beetje op eigen houtje. Misschien is het ook wel één van de redenen waarom jij onderzoek doet van hoe kunnen we het wel? Want het sociaal raadsliedenwerk is toch wel heel anders dan het maatschappelijk werk. Dan kan je andere vragen stellen. En bij sociaal raadsliedenwerk is dat gewoon wat lastiger. Tenminste ik vind het zelf heel erg lastig.

**Wat zou jij dan graag nog zien bij zo’n training?**

Degene die de training gaf heeft geen affiniteit met ons werk en dan is het heel lastig om dan een training te geven aan mensen die heel ander werk doen. Ik vind dat de trainingen heel erg bedoeld zijn voor maatschappelijk werk of mensen die dat soort werk doen. En het sociaal raadsliedenwerk dat is toch meer praktisch waardoor het lastig is om de methode toe te passen. Dus het zou eigenlijk meer een nieuwe methode voor SRL-werk moeten worden. Dan kan je het toepassen. Of dat ze meer weet hebben van wat voor een soort vragen komen er hier binnen. Elk gesprek is ook anders en elke cliënt heeft ook niet dezelfde vaardigheden. En de burgers in Velsen kan je niet vergelijken met de burgers in Heemskerk of Beverwijk, en andersom ook niet.

**Hoe pas jij het nu toe?**

Ik vind het wel heel erg moeilijk hoor. De methode zelf vind ik mooi. Als een cliënt binnenkomt dan weet ik vaak al waarvoor ze komen, bijvoorbeeld een voedselbank. Ja dan vraag je toch al vaak: wat heb je mee? Dus dat is vrij praktisch. En als ze bijvoorbeeld iets moeten opzoeken of inloggen, dan laat ik het de cliënt zelf doen, als dat kan. Of als we naar een instantie moeten bellen dan vraag ik altijd of een cliënt zelf even het gesprek wil voeren. Het is eigenlijk meer zelfredzaamheid dan oplossingsgericht. En formulieren laat ik de mensen hun gegevens zelf invullen. Maar ik merk gewoon dat sommige mensen door bijvoorbeeld taal dan willen ze het absoluut niet zelf doen. Je weet ook niet of iemand analfabeet is en vaak schamen zich daar ook voor. Dat kan je ook niet direct vragen. En als je het omdraait en het gaat heel moeizaam en wij hebben de tijd niet, dat soort dingen maken het wat lastiger. Voorheen was het een half uur en dan heb je niet echt de tijd om uitgebreid te gaan vragen: wilt u uw naam invullen? Dan gaat iemand heel langzaam. Die ruimte hebben we niet denk ik. En het is ook als we kijken naar het maatschappelijk werk, dat is meer gespreksvoering. En bij ons is het meer praktisch. Je moet dingen doen: een formulier invullen, een brief schrijven, een telefoontje plegen. Het komt niet heel vaak voor dat we alleen in een gesprek zitten. Dus dat maakt het ook wel moeilijk om heel oplossingsgericht te werken.

Gespreksverslag –

Datum: Woensdag 12 april

Interviewer: Emmy Versteeg

Geïnterviewde:

Begintijd: 10:00

**Casus A**

Deze afspraak was een SD-afspraak. Mevrouw kwam voor het controleren van haar inkomen voor de zorgtoeslag. Ze had een jaaropgaaf 2016 mee en geen loonstroken.

**Hoe vond je het gaan?**

Ik denk goed. Maar dit was wel een perfecte cliënt.

**Hoe kwam ze op jou over?**

Het is wel iemand die het redelijk wel begrijpt, misschien een beetje onzeker of het soms niet helemaal begrijpen. En daarin toch wat meer ondersteuning zou willen hebben: is dit wel goed? Klopt dit wel?

**Maar de vaardigheden zijn er bij haar?**

Ja. Ze is wel leerbaar denk ik. En dat werd ook vrij snel al duidelijk. Vandaar dat je ook gauw vraagt of ze bijvoorbeeld zelf wilt inloggen met haar digiD. Bij een ouder persoon stel je eerder de vraag: bent u computervaardig? Je past dat dan aan van: ik draai nu het toetsenbord om, u mag het proberen. Maar bij haar had ik al meteen zo iets van: ik draai hem om, log maar in.

**Heb jij bewust de vragen gesteld of was dit jouw automatische piloot?**

Het is bij mij per cliënt verschillend. Als ik merk van deze persoon die kan redelijk wat zelf dan heb ik inderdaad een houding van dan laat ik het ook cliënt ook zelf doen en nadenken. Als ik merk van: oh ja dit gaat hem niet worden dan neem ik meer, dat is een beetje mijn valkuil, dan neem ik hem wel sneller terug.

**Maar als ik dat zo hoor dan ben je daar wel bewust mee bezig? En dat schakelen kan je best makkelijk maken. Klopt dat?**

Ja. Maar wat ik wel lastig vind bij haarzelf laten nadenken dat na drie keer dezelfde vraag stellen maar dan in een andere vorm, dat is soms wel lastig. Maar ik had vandaag wel zoiets van: we gaan er voor!

**Hoe vond je dat, het achterover leunen?**

Dat voelt wel goed hoor. Ik heb wel zoiets van: hé dit is jouw vraag, jij wilt er iets mee en ik wil je best helpen maar je moet er ook zelf wat voor doen. Vandaar ik ook zei van: wat wil jij? Toen kwam ze eigenlijk al vrij snel zelf met oplossingen. Dus zij was eigenlijk een perfecte casus.

**Het gesprek ging heel snel maar ik heb een aantal stappen/vragen opgeschreven die passen bij het oplossingsgericht werken:**

* **Heeft u zelf thuis wel eens ingelogd?**
* **Wat is er veranderd in de situatie?**
* **Hoe ziet het er nu uit? (gericht op de toekomst)**
* **Zelf inloggen met de digiD**

Ja en ik denk dat we hier in Heemskerk dat mijn collega’s ook dit heel erg bij de cliënt laten, als het kan.

* **Hoe denkt u dat we kunnen weten dat dit klopt?**

Ik denk persoonlijk dat als je iemand wil laten nadenken dat je daar ook vragen voor moet bedenken. Het is eigenlijk een beetje natuurlijk hoor.

**Ja dit is die niet-weten houding. Jij weet heel goed hoe je dat moet uitzoeken. Maar je legt juist bij haar de vraag neer van: hoe kunnen we dat doen?**

Ja ik vind het bij ons werk wel lastig maar dit is misschien wel de manier waarop wij het kunnen toepassen: wat klopt er dan niet? Of wat zou het dan moeten zijn?. Ik leer ook heel veel van mijn collega’s van het maatschappelijk werk tijdens de integrale spreekuren. Zij gebruiken dan natuurlijk wat voor hun te gebruiken is. En ik geef daar mijn eigen vorm aan.

**Bij de eerste keer dat je die vraag stelde kwam er niet meteen reactie. Ze moest toen echt hard nadenken. Daarna stelde je de vraag nog een keer: hoe kunnen we dit controleren en wat is er nodig? Je stelde ook nog: zouden we dat iets mee kunnen? Denkt u dat u het zelf zou kunnen? Toen kwam de reactie van haar: ik denk wel dat ik het zelf zou kunnen maar ik vind: u bent de professional en u weet dat. Het wordt dan eigenlijk weer een stukje terug gelegd bij jou. Misschien lagen daar nog wel dingen om in door te gaan, zoals: wat maakt dat u daar onzeker van wordt? En als ik het u hier nu zelf zou laten doen, wat zou je dan doen? En tsja dan kan je daarna alleen maar complimenten geven.**

Ja want ze had haar loonstroken ook niet mee. Als ze die mee had genomen dan hadden we dat al kunnen doen. We konden er op dit moment verder niet zo heel veel mee. Maar ik vind het een goeie ja.

**En als ze volgend jaar dan weer komt, dat is niet erg. Complimenteer dat ze het vorig jaar zelf heeft gedaan en vraag vervolgens: hoe zou u het dit jaar doen? Wat heeft u nodig? En uiteindelijk doet ze misschien het derde jaar helemaal zelf. Je merkt dan hopelijk dat er op zo’n termijn ook verandering is: oefening baart kunst.**

Ja dit was een hele leerbare cliënt. Hier kan je echt wat mee.

**Ja tot slot stelde je nog de vraag: wat zou je willen en wat spreken we af? Daar corrigeerde je jezelf nog. Je begon namelijk met: zouden we een nieuwe afspraak maken? Maar uiteindelijk stelde je toch: wat spreken we af? Was je je daar bewust van?**

Nee niet helemaal. Ik moest niet kijken naar een vervolgafspraak maar vragen wat zij wil.

**Dat is de juiste denkwijze. En ook nog je advies er bij: wacht niet te lang.**

Ja de cliënt moeten we natuurlijk ook veel zelf laten doen. Maar de cliënt komt hier ook niet voor niets. Dus je moet ook informatie en advies meegeven.

**Er zit een verschil tussen zelfredzaamheid en oplossingsgericht werken. Zij hoeft niet per se daadwerkelijk iets te gaan doen. Je stelt gerichte vragen waardoor de cliënt zelf gaat nadenken: wat zou u willen? Wat spreken we af? Hoe zouden we dat kunnen controleren? Ik denk dat dat hele goeie oplossingsgerichte vragen zijn zonder dat je gelijk wilt dat zij daadwerkelijk dingen gaat doen.**

Ze krijgen niet het gevoel. Dat vind ik ook belangrijk. Want mensen die komen hier en als ze het gevoel krijgen van: oh ze kan eigenlijk niets voor me doen, ik moet het zelf doen. Volgens mij werkt dat ook niet heel motiverend.

**Je zoekt wel die grens op inderdaad. Dat is denk ik wel gevaarlijk want dan denken cliënten misschien bij een vervolg afspraak van: dit heeft geen zin, ik word er toch niet wijzer van.**

Ja, dus ik denk dat je daar wat voorzichtiger mee moet zijn, met dat terugleggen. Want anders raak je die mensen ook kwijt terwijl ze die hulp hard nodig hebben.

Gespreksverslag –

Datum: Woensdag 12 april

Interviewer: Emmy Versteeg

Geïnterviewde:

Begintijd: 11:00 (Interview 3)

**Casus B**

Deze Poolse dame woont vier jaar in Nederland. Zij komt voor de kwijtschelding gemeentelijke belastingen 2017.

**Hoe vond je het gaan?**

Dit was wat lastiger. Het gesprek ging wat moeizamer vanwege de taalbarrière. De vrouw spreekt slecht Nederlands maar ze verstaat het wel redelijk. Het maakt het moeilijk omdat het Engels voor mij ook wat lastiger is. Het Engels is ook niet zodanig en dat geldt ook voor mij hoor. Ik ken niet alle termen in het Engels. Dus dat maakt het wat moeizamer maar op zich hebben we haar op weg geholpen met kwijtschelding. Het is ingevuld. Het was niet heel oplossingsgericht maar ja zij heeft wel het een en ander zelf gedaan.

**Je begon met de vraag: waar komt u voor? Je zag dat ze toen allerlei papieren op tafel legde. Je nam het niet gelijk in om het te gaan lezen. Je vroeg eerst: wat is dat, wat wil je daarmee en wat staat er? Je nodigde haar uit om mee te gaan denken. En ik denk als je die begin vragen niet had gesteld dat ze dan achterover zou gaan leunen.**

Ja dit is wel een typisch voorbeeld van hoe belangrijk taal is. Als zij Nederlands zou spreken dan zou je het heel anders kunnen aanpakken. Dit maakt het net, de taalachterstand, een tikkeltje lastiger om dingen terug te leggen. Ik merk dat ik meer de neiging had om het over te nemen. Dat vraagt veel geduld en tijd. Uiteindelijk gaat het wat langzamer. Als je het ook vergelijkt met het eerste gesprek.

**Een heel klein lichtpuntje wat ik zag is dat bij het invullen van haar digiD-code jij twee keer op tab moest drukken voor haar. Bij de derde keer, toen jij bij de printer was, drukte ze zelf op tab. Dat super kleine stapje heb je haar al geleerd!**

Ja als je er de tijd voor neemt dan leert ze het wel. Dat is wel mooi natuurlijk.

**Vragen die je stelde: heb je wel eens gehoord van kwijtschelding? Heb je dit wel eens gelezen? Wat staat er nog meer? Op een gegeven moment wilde ze jou de digiD-code toeschuiven omdat het een aantal keer fout ging en toen heb je aangegeven dat jullie het samen deden en dat ze het alsnog zelf deed. Er was hier nog wel ruimte voor een compliment. Zeker als het een paar keer fout gaat. Ik hoorde je overigens wel een aantal complimenten noemen, zoals: je begrijpt mij wel goed, dus dat is mooi. Je stelde ook nog de vraag: wat begrijpt u niet? Als je deze zou ombuigen naar het positieve: ‘’wat heeft u wel begrepen?’’ Hoe zie jij dat?**

Dat is een goeie. Ze leggen dan in hun eigen woorden uit wat ze wel hebben begrepen. Want ze zei ook al vaak: ik begrijp het niet, ik begrijp het niet. En dan stel je al wel gauw de vraag: ‘’ja maar wat heeft u dan niet begrepen?’’.

**Vervolgens heb je mevrouw de hele kwijtschelding laten invullen met jouw hulp.**

Ja je ziet dan ook weer dat tijd een hele belangrijke rol speelt. Je ziet dat je er langer mee bezig bent bij mensen die meer uitleg nodig hebben.

**Als je alleen de kwijtschelding had gedaan dan zat je binnen de tijd van drie kwartier. Maar ze kwam op het einde met nog een brief over het afsluiten van water. En anders had je het in principe in de tijd gered toch?**

Klopt. Ja en met die PWN water afsluiting hoorde ik de naam van een collega in het sociaal wijkteam. En dan is mijn eerste stap dat zij eerst even terug moet naar het sociaal wijkteam voordat wij dingen gaan oppakken, terwijl het misschien al is opgelost.

**Zo houd je ook het probleem bij de cliënt door haar zelf actie te laten ondernemen.**

Ja inderdaad ik had ook zelf contact kunnen opnemen door te bellen. Maar dat deed ik niet. Ik ga mijn collega nog wel even mailen om het zeker te weten. Maar ik laat de cliënt niet achterover leunen.

**Wat vond je verder goed gaan?**

Ik denk sowieso dat ik altijd wel mensen veel laat nadenken en veel laat doen. Dat gaat altijd wel goed. Het mooie is ook dat je ziet dat mensen het ook best wel zelf kunnen alleen wat meer begeleiding nodig hebben of ondersteuning (is het wel juist wat ik invul?). Dat ging allemaal goed. Het verloopt altijd rustig. Vandaag ook, niet zo gehaast. Ik geloof ook dat als je heel gehaast gaat doen en de cliënt ook dan voelt dat ook niet goed. Dus dat je de ruimte geeft, de rust. Ze voelde zich denk ik ook geholpen en gehoord. Dat is wel wat er gebeurde.

**Stel je zou aan het begin uit hebben gelegd dat je aangeeft: ik verwacht ook wat van u. Wat zou daarvan de impact zijn denk je?**

Ik denk dat het per persoon verschilt. Mensen die veel verwachten van ons en die hier al jaren komen, voor hun is het een hele omslag en verandering. Als iemand gewend raakt aan een bepaald patroon of hulpverlening en ineens gaat het anders. Dat roept veel meer op dan bij bijvoorbeeld iemand die het helemaal niet gewend is om hier vaak te komen. Ik denk dat het bij de oudere cliënten lastiger toe te passen is, als je het zo zou noemen, dan bij mensen die nieuw zijn of open staan voor verandering. Maar ik denk ook dat veel van onze klanten het ook wel zouden willen. Het is toch juist mooi dat je ook zelf dingen doet.

**De reden waarom ik dit vraag is omdat ik zag dat toen jij vroeg of zij haar digiD wilde invullen, mevrouw jou aankeek van: maar doe jij dat niet dan? En ook bij de derde keer probeerde ze het jou toe te schuiven. En zelf het invullen van de kwijtschelding. Als je net even dat zinnetje had gebruikt: ‘’ik zou graag willen dat wij het samen doen’’. Dat je benoemt wat jij graag zou willen van de cliënt, dan zou je een betere brug, denk ik, hebben dan scheve gezichten. Het kwam nu een beetje uit de lucht vallen: hier is het toetsenbord. Zie je daar wat in?**

Jazeker.

**Wat vond je niet goed gaan?**

Bij het tweede gesprek was het dus wat lastiger omdat het checken van de informatie die jij geeft, ook echt aankomt bij haar, door de taal. Dan knikt ze wel ja, maar dan vraag ik mij af of het wel is aangekomen. Het was ook in haar administratie een chaos. Brieven zaten nog in enveloppen en die zaten weer in plastic hoesjes en mappen. We liepen dan even de lijst na van wat we moesten hebben en ze let dan niet op want ze is bezig met zoeken. En dat is heel lastig want je moet natuurlijk die kwijtschelding invullen, zij moet haar papieren langs. Hoe ga je dat binnen die 45 minuten doen. Het uitzoeken van haar administratie (door haarzelf) dat kost je al een kwartier. En dan moet je het nog invullen samen mét haar. Ik denk echt bij deze dat de taal en de organisatie van de administratie het lastig maakte. Als de administratie op orde was, dan had je ook meer tijd voor haar.

**Dus als ik het zo hoor dan was dit al een praktische casus. En dit werd ook nog eens belemmerd door én de taal én een chaos in de administratie. Iets praktische oplossingsgericht doen is al lastig, maar het is nog lastiger als het praktischer überhaupt als lastig is.**

Ja. Eerst zou je orde moeten brengen in haar administratie. Taal moet ze zelf aan gaan werken als ze dat wil. Maar als wij zo’n lijst afgaan en ze kan bijvoorbeeld gelijk een uitkeringsspecificatie er bij pakken dan kost het sowieso minder tijd. Maar je hebt voor haar ook meer tijd zodat zij andere vragen kan stellen. Ze had bijvoorbeeld ook de vraag: wat is een jaaropgave? Dat is een hele andere vraag dan waarvoor ze kwam. Eigenlijk heeft ze tussendoor ook nog vragen. Dat maakt het allemaal lastiger om je te richten op een methode omdat er heel veel bijzaken er bij komen kijken. Want eigenlijk vraagt ze: ‘’wat is dit?’’ en die vraag kan je niet makkelijk terugleggen. Hoe ga ik daarmee om?

**Als je dit achteraf zo bespreekt. Hoe zou je het de volgende keer anders doen?**

Vragen die je kunt stellen: heb je dit wel eens eerder gezien? Heb je dit wel eens eerder ingevuld? Die vragen stel je al. Ik zou niet weten hoe ik het anders had kunnen doen. Misschien: van wie heb je deze gekregen (de jaaropgave), zou je het daar kunnen vragen? Tsja..

**Waar ik aan denk is dat je aan het begin van het gesprek de vraag stelt: waar komt u voor? Die stelde je ook, en toen kwam zij met kwijtschelding. Vraag dan: ‘’wat is er nog meer?’’ en ‘’en wat nog meer?’’. Dan komen misschien wel meerdere papieren op tafel: PWN, kwijtschelding, belastingaangifte, jaaropgave en andere papieren die niet aan bod zijn gekomen. En je blijft doorvragen ‘’wat nog meer?’’ totdat er niets meer is. Dan ga je de problemen ordenen.**

Maar dan is het lastig om het te ordenen want dat gaat tijd kosten. Zij moest voor 30 april de aanslag betalen. Voor die tijd moet je kwijtschelding aanvragen. Ik snap hem. Maar ik vind het lastig om in die drie kwartier tijd eerst alles boven water te krijgen en dan pas keuzes te maken. Uiteindelijk hebben we een keuze maar dan hebben we geen tijd meer om het in te vullen. Dan zou je eigenlijk eerst de vraag moeten doen waarvoor ze komt en dat je daarná kijkt waar ze nog meer voor komt.

**Is er nog iets wat je anders zou willen zien aan de instructie?**

Ik snap de methode en ik kan hem ook toepassen. Maar wat ik graag wil weten is hoe ik om kan gaan met cliënten zoals vandaag die met meerdere vragen tegelijk komen. Hoe kan ik daar oplossingsgericht structuur in brengen? Ik vond het vandaag niet slecht gaan want zij gaat bijvoorbeeld zelf PWN bellen. Maar misschien moet ik het een beetje los laten dat het perfect moet gaan volgens de methode.

**Je geeft aan dat je wilt weten hoe je daar mee om moet gaan. Hoe zou je dat willen terugzien in de instructie?**

Als je in het begin vraagt: waar komt u voor? Dan heb je nog niet helder of er nog andere hulpvragen zijn. Dan zou je misschien in het begin een andere vraag stellen zoals je net zei. Maar dan krijg je weer het sneeuwbaleffect. Dan zit je ineens met tien vragen. Hoe pak je dat dan weer aan?

Het ‘niet weten’ is soms ook lastig. Want als jij een brief ziet van PWN, dan is dat belangrijk. Je kan niet helemaal achterover leunen want er is wel actie nodig. Als je dit laat liggen dan is het een probleem.

**Zou je meer uitleg willen hebben over de ‘niet-weten’ houding?**

Ja ik heb daar wel mijn eigen manier in. Maar is er ook een manier waarin ik dat beter kan? Ik denk dat het bij de een wel werkt en bij de ander niet. Zoals bij de eerste cliënt zag je dat ‘niet-weten’ helpt. Dan laat je het meer bij haar. Maar bij de tweede denk ik dat het al lastiger wordt.

Ik denk dat wij wel wat meer complimenten kunnen geven. Het zit er wel in hoor en het gebeurt ook wel. Maar als je kijkt bij het maatschappelijk werk dan heb je een aantal gesprekken waarin opdrachten worden gegeven en vervolgens complimenten. Maar bij SRL is dat moeilijker omdat het nu gebeurt. Dan geef je wel complimenten maar soms wordt het wel vergeten. Dan ga je er aan voorbij.

Het zijn voor de rest wel goede vragen maar het moet wel op dat moment kunnen. Ik denk wel wat meer SR-vragen toevoegen. Zoals ‘hoe houdt u het vol?’ is meer een maatschappelijk werk. Denk meer aan praktische vragen: hoe kunnen we dat controleren? Of hoe kunnen wij daar achter komen?

## 4. Interviewverslagen Beverwijk

Gespreksverslag –

Datum: Woensdag 5 april

Interviewer: Emmy Versteeg

Geïnterviewde:

Begintijd: 8:45 (Interview 1)

**Zou je wat willen vertellen over jezelf?**

Ik ben een man van 30 jaar. Ik ben begonnen met mijn schoolcarrière ooit in de logistiek. Ik ben ook luchtvaart logisticus. En ik heb op een luchthaven gewerkt. Maar dat vond ik niet zo denderend. Dus toen heb ik gekozen voor maatschappelijk werk. Via het maatschappelijk werk ben ik in het sociaal juridische gerold. Vooral de schuldhulpverlening waarbij het maatschappelijk werk mee te maken had, vond ik heel erg interessant. En zo is het een beetje gekomen. Nu wil ik mij binnen het sociaal juridische ook verder ontwikkelen. Daar ben ik in overleg met Socius van: Hey wat kan ik voor jullie betekenen en wat kunnen jullie voor mij betekenen. Zo sta ik eigenlijk ook in voor eventuele andere carrièrekansen. Ik zit hier nu tijdelijk. Maar voor nu werk ik dan als sociaal raadsman.

**Je bent hier nu een aantal maanden bezig en je hebt waarschijnlijk de term al een aantal keren voorbij horen komen: oplossingsgericht werken. Wat houdt het volgens jou in?**

Oplossingsgericht is voor mij tweeledig. Ik weet eigenlijk niet of ik het goed zeg maar dat is gewoon hoe ik ook in het werk sta: Ik kijk en denk in oplossingen alleen ik hou me zo nu en dan in voor de cliënt en probeer door gesprekstechnieken erachter te komen of het lukt dat iemand zelf tot de oplossing kan komen. Dus door de vraag te stellen dat iemand bewust van: he, wat gebeurt er nu eigenlijk. En dat diegene dan ook zelf denk van: he, zou dit een oplossing kunnen zijn? En dan kijken van: Welke denk je dat het beste is? En dan kan ik eventueel een advies geven. Ik merk dat soms als ik er tijd voor heb, dan is dat leuk. Maar ja ik moet ook heerlijk wel zeggen dat het soms ook wel vaak gewoon eenrichtingsverkeer is. Dan moet ik het ook gewoon zeggen: zo is het en niet anders. Dan heb ik het idee dat ik toch iets minder met oplossingen bezig ben. Maar dan ben ik gewoon aan het doen. Dan ben ik heel praktisch bezig ook vanwege de tijdsdruk.

**Want hoe zijn jouw spreekuren?**

Ja soms zeg ik doe maar half uur voor iets, bijvoorbeeld een voedselbank. Maar dat zijn de extra’s want we hebben nu een soort van pilot lopen dat we 45 minuten de tijd hebben voor iemand. Maar dan is het wel de bedoeling dat je iets gaat doen. Het is niet zo dat je het verhaal aanhoort en de zaak inneemt en dan later ermee aan de slag gaat. Nee het is eigenlijk de bedoeling dat je het liefst meteen oplost of iets doet. En als je dan met een maatschappelijk werk achtergrond met iemand een gesprek voert dan kan de tijd soms snel lopen. Zeker als je ruimte geven voor eigen inbreng van een cliënt maar ik vind dat wel belangrijk. En ja ik ervaar dat ook wel als prettig.

Oplossingsgericht is dus voor mij tweeledig. Ik denk zelf wel heel erg in oplossingen maar ik vind het ook belangrijk dat ik iemand om zelf tot een oplossing te komen. En soms hebben ze ook gewoon een goed idee en dan steun ik dat. Ik word er soms belemmert door de tijd.

**Waar ligt het nog meer aan?**

Wat mij opvalt in vergelijking met Haarlem heb ik hier vaker het idee dat er een taalprobleem is en ik vind het niveau van taal vind ik hier in Beverwijk, dat is mij in een paar gesprekken opgevallen, denk ik van: wow, ik heb echt een tolk nodig nu. We moeten nu gewoon letterlijk iemand bellen want ik heb echt geen benul. En dat is dan geen tolk maar een kennis van diegene. Terwijl in Haarlem dan kwam ik er soms nog wel uit maar hier heb ik echt zo van: oke… En in het systeem zie ik ook wel eens staan van: echt tolk nodig anders helaas cliënt naar huis verwijzen. Dat geeft wel aan dat er een taalprobleem.

Gespreksverslag –

Datum: Woensdag 5 april

Interviewer: Emmy Versteeg

Geïnterviewde:

Begintijd: 10:30 uur (Interview 2)

**Casus A**

Dit was een buitenlandse meneer die wel de Nederlandse taal goed spreekt. Hij kwam voor de aangifte inkomstenbelasting 2016 en hij had een aantal zorgkosten: ritjes naar het ziekenhuis.

**Casus B**

Dit was een gescheiden echtpaar waarbij mevrouw haar ex-partner nog wel helpt met zaken regelen. Meneer kwam zijn om zijn toeslagen te laten controleren want hij was bang dat zijn pensioentjes vorig jaar niet waren meegerekend in de berekening voor de toeslagen.

**Vanwege de privacy noemen we ze cliënt A en B. Bij cliënt A ging het over bezwaar tegen de gemeente en aangifte inkomstenbelasting 2016. Wat je hebt gedaan is dat je de vraag er al heel snel door heen gooide in het begin: waar komt u voor? En toen gaf hij eigenlijk al heel snel antwoord.**

Ik wist het zelf al een beetje. Maar onverwachts kwam de aangifte er uit en het bezwaar was bijzaak. Terwijl ik zag het bezwaar als hoofddoel. Bij de afspraak stond: ‘’indien tijd ook IB doen’’. Dus dat hij eigenlijk de afspraak had gemaakt om het bezwaarschrift te maken. Dus ik was iets wat verrast door zijn antwoord op de vraag: waar komt u voor?

**Er was dus een verschil tussen het doel van de cliënt, namelijk aangifte doen, en het doel van jou, het bezwaar schrijven.**

Ja, en het doel en de verwachting die ik had. Ik heb daar inderdaad voor meneer gezegd: u had ook een bezwaar: waar gaat uw voorkeur naar uit? En ik geloof dat hij toen heeft gezegd ‘’ik wil aangifte doen van mijzelf en mijn vrouw en ik wil ook kijken naar het bezwaarschrift’’. Logisch natuurlijk dat we dat doen. Maar als eerste heeft hij dus aangegeven de IB 2016. Dus zijn we daar mee aan de gang gegaan. Dus ja, dan ga je natuurlijk het hele formulier van de Belastingdienst doorlopen met veel vragen als ja, nee antwoorden. Ik moet zeggen dat ik toen ook even de gedachte van het oplossingsgericht werken iets heb laten varen

**Hoe komt dat?**

Ik moet eerlijk zeggen dat ik eigenlijk weer schoot in de automatisch piloot. Dat is natuurlijk ook mijn dingetje dat ik dat toelaat. Maar dat gebeurde toch. Ondanks dat we hier nu samen zitten.

**Het is dat ik het voordeel heb dat ik hier stage heb gelopen dus ik weet van meneer dat hij in 2014 en 2015 is geweest voor de aangifte. Meneer weet eigenlijk heel veel van de aangifte. Dat merkte ik. Merkte jij dat ook?**

Ja, zoals bij de ANWB routeplanner. Ik merkte ook dat hij bepaalde verwachtingen had voor de informatie die hij niet bij zich had, dat ik wel even zou bellen en voor hem zou opzoeken en opvragen. En ik dgaf op een gegeven moment de grens aan: dit doe ik wel voor u en tot hier gaan we en dit kunt u wellicht zelf doen.

**Dat is ook iets van het oplossingsgericht werken. Als je de voorgeschiedenis van meneer had gelezen én je had geweten dat hij voor 2014 en 2015 ook is geweest, had je dan misschien zelf het toetsenbord en de muis aan meneer gegeven en het beeldscherm naar hem toegedraaid. Hoe kijk je daar tegen aan?**

Ik denk dat ik er wel voor open sta om dat te doen. Ik doe dat bijvoorbeeld bij mensen met een DigiD code. Dan probeer ik te promoten dat ze het zelf invullen. Maar ja dat gebeurt ook niet altijd want je voelt ook wel hoe een gesprek soms begint en dan ook met tijd zeg maar dan denk je van oké, hoeveel ruimte geef je voor dat ze zelf dingen gaan intikken. Dat is lastig om daar ruimte voor te zoeken. Maar even over dit geval, want in het algemeen sta ik er wel voor open, soms doe ik dat ook wel. Maar in dit geval is het eigenlijk niet gebeurd. Ik heb van tevoren wel gelezen over cliënt gisteren. Maar omdat in mijn agenda stond: bezwaarschrift maken, heb ik daar de informatie voor bij elkaar gezocht, contact gehad met de gemeente (wat de termijnen waren die zij aanhouden en wat de laatste veranderingen waren). Dus ik was ook meer gefocust op het bezwaarschrift en niet op de voorgaande IB aangiftes, inkomstenbelasting aangiftes. Dus die heb ik ook niet geopend in bestand. Ik heb alleen gekeken of er andere bezwaren zijn van mijn collega van mij voor hetzelfde onderwerp, wanneer was dat. Daar heb ik naar gekeken. En dus veel minder naar de IB. En toen hij zei van: ‘’ik kom hier om mijn belastingaangifte te doen en ook een beetje dat bezwaar’’. Weet je wel zo van: eerst even mijn belastingaangifte doen.

**Ja, hij noemde het zelfs: even een kort bezwaar.**

Ja precies. Ik heb dus mijn voorbereide plan laten varen en ik ben meegegaan in waar meneer mee kwam. En ik ben ook meegegaan in het opzoeken van de ANWB. Want ik heb bij een andere cliënt besloten van: oké ik vul het in tot hier en alle ritjes die u nu noemt, het was nog vager die ritjes. Maar in dat geval heb ik aan mevrouw zelf gevraagd om dat zelf te doen (de ritjes van haar adres naar het ziekenhuis) en ik heb laten zien hoe mevrouw die informatie later dan kon aanpassen en opnieuw versturen. En als het dan echt niet lukte dat ze dan of bij mijn collega in de bibliotheek op het spreekuur kon komen of bij mij zou kunnen komen. Als ze dus die kilometers had uitgerekend. Maar dat had dan ook weer te maken met de tijd die dan voorbij is en dan komen er nog verzoeken van cliënt waardoor ik dan meer geneigd ben om dan toch de grens wat strenger neer te zetten. Want als er verzoeken komen in het begin van het gesprek dan ben ik wel meer geneigd om daar op in te gaan.

**Dat heb je ook hier laten zien. Want aan het einde van gesprek kwam hij ook nog van: ik heb ook nog die en die en die. En toen gaf jij aan van: ja maar ho eens even, het Zilveren Kruis, daar kunt u zelf ook contact mee opnemen.**

Ja

**En toen hij aan gaf van: ja maar ik weet niet hoe, vond ik het heel mooi dat je hebt gezegd: ‘’Ja ik snap dat u als eerste denkt aan de computer met inloggen, maar u kunt ook bellen. Jij geeft hier wel de oplossing, terwijl je ook had kunnen vragen: hoe zou u het dan wel kunnen doen? Meneer had dan misschien ook zelf na kunnen denken: ‘’U kunt niet op de computer, wat zou u dan kunnen doen om er toch achter te komen?’’. En dan moet hij dus gaan nadenken. Dat vergt wat tijd, dat is zeker waar.**

Ja ik denk zeker, want ik zit nu te stoeien met de gedachte van oplossingsgericht werken. Ik heb er wat informatie over gekregen en ja je merkt dat het inderdaad als je het leest en we het er over hebben dan denk je inderdaad van: dat had ik kunnen doen. Daar is wel ruimte voor. Maar ik merk toch dan als je daadwerkelijk het verzoek is van aangifte doen dat ik dan toch terugschiet naar: oké, prima, dan gaan we nu inloggen, uw DigiD-code hebben we nodig, heeft u die meegenomen? Heeft u uw jaaropgaves? Dat je dus sturing geeft aan het gesprek. En eigenlijk veel minder ruimte overlaat voor de invulling en interpretatie van de cliënt. Ja het is echt interessant om te kijken of daar meer ruimte voor is. Even voor mezelf gezien denk ik dat ik het inderdaad in stapjes maar wel zeker bewuster mee bezig moet zijn. En dat je het dan instapjes een beetje kan invoeren. Zodat het er een beetje in slijt.

**Zodat je er aan gaat wennen?**

Ja. Ik merk inderdaad nu we het er zo over hebben dat ik de oplossing gauw klaar heb liggen. En eigenlijk zou ik dan meer aandacht moeten besteden aan het prikkelen om iemand zelf tot een oplossing te laten komen met een klein beetje sturing of niet.

**Zullen we straks proberen: wat zou u kunnen doen?**

Zeker, ik sta open voor deze nieuwe methode als ik dat zo mag noemen. Het zet mij in ieder geval lekker aan het denken en het daagt mij ook uit. En dat vind ik gewoon positief. Dus dat gaan we gewoon doen.

**Dus eigenlijk een wat meer relaxtere houding: een beetje achterover. Wat zou u kunnen doen en wat heeft u al gedaan? Hoe wilt u dat gaan aanpakken? En uiteindelijk hoef je zelf niets te doen.**

Ja, dat gebeurt ook. Zoals cliënt B. Daar heb ik het gevoel gehad dat ik iets meer ruimte had en ook iets meer oplossingsgericht er in kon staan.

**En hoe komt dat?**

Hier was wat onduidelijk van: waar gaat het precies over en wat is er precies gebeurt. Er was veel meer ruimte om een gesprek te hebben. En ook eigenlijk dan ruimte voor gesprekstechnieken. En in dit geval de methodiek. Waardoor wij inderdaad konden vragen van: waar bent u zelf al geweest? Hoe heeft u dit gevonden? Toen kwam er een verhaal over Google. Wat heeft u toen gedaan? Zo kwamen wij tot inzichten. En ja helaas heb ik dan uiteindelijk niet doorgepakt. Dus die moet ik ook nog verbeteren van: ik heb geen pasklare oplossing voor dit onderdeel waar u het over had, maar eventueel zou u zelf dan ook een deel hiervan kunnen oppakken door te bellen naar… Toen had ik eigenlijk een betere tussenvraag kunnen doen: wat zou je nog meer kunnen doen buiten mijn advies?

**Ik denk dat het een goede stap is. Als je het zo in zou delen. Je hebt de cliënt die bedenkt én dat er gebeld moet worden én dat hij zelf daadwerkelijk gaat bellen. Je hebt de professional die zegt dat er gebeld kan worden en vervolgens gaat de cliënt bellen. En je hebt de professional die zegt dat er gebeld kan worden en vervolgens gaat de professional zelf ook nog bellen. Je zit dus eigenlijk al in een middenfase. Probleemgericht is dus echt: de professional bedenkt de oplossing én de professional voert het uit. En helemaal aan de andere kant zit oplossingsgericht werken: cliënt bedenkt de oplossing en voert het uit. Je zit er nu eigenlijk tussen in. Dus ik denk dat het zeker de goede kant op gaat.**

Dan hebben we al winst!

**Precies. Wat ik nog meer een mooie vraag vond: ‘’Klopt dat met uw verwachtingen?’’.**

Heb ik dat gezegd?

**Ja dat heb je gezegd. Je vraagt ook heel vaak: klopt dat? Klopt dat? Klopt dat? En zeker ook met: was dat wat u hier wou gaan doen? Ook stelde je de vraag: waar komt deze vraag eigenlijk vandaan? Dat lijkt ook wel op: wat heeft u al gedaan? En daarna gaf je ook nog een compliment: nou, wat goed dat u zelf al op zoek bent gegaan.**

Oh, was dat een compliment?

**Ja dat was een compliment. Zie je, dat gaat dus al onbewust.**

Ik weet vanuit de opleiding maatschappelijk werk, die trainingen die ik daar heb gehad, werd er inderdaad gezegd dat je soms goede dingen moet belonen. Dan zaten we tijdens die training letterlijk, al waren dat dan inkoppertjes, iemand speelt de cliënt, iemand speelt de hulpverlener, en dan moet je inderdaad letterlijk zeggen: oh wat fijn of wat goed dat u op onderzoek bent uitgegaan. Of wat goed dat u de stap heeft genomen om een afspraak te maken. Je moest altijd zoeken naar complimenten. Blijkbaar is er dan wat blijven hangen.

**Het zit er in. En de cliënt moest lachen en hij was trots dat hij dat had gedaan.**

Ja en het was nog oprecht ook. Want ja hij heeft toch ook zelf echt actie ondernomen.

**Bij cliënt A heb je dat ook gedaan.**

Ja ik heb die techniek wel bewust toegepast bij mijn vorige werkgever bij iemand die (waarschijnlijk) een verslaving had. Toen heb ik bewust complimenten gegeven op sommige momenten en slechte eigenschappen genegeerd en goede eigenschappen een complimentje op gegeven. Maar dat heb ik hier niet bewust gedaan. Dus ik vind het wel heel tof om dat zo terug te horen.

**Ik vraag mij ook af of dat met jouw maatschappelijk dienstverlening achtergrond te maken heeft. Want daar zit je veel meer in de gesprekvoering.**

Ja dat zou kunnen. Maar goed dat je dit er uit pakt. Dat complimentje is dus handig.

**En aan het einde maakte je nog een kleine samenvatting bij cliënt B van: wat u kunt doen is contact opnemen en wat ik kan doen… Dat is ook een onderdeel van oplossingsgericht werken. Dat je aangeeft wie wat gaat doen. Misschien is het vanzelfsprekend maar het is dus ook onderdeel ervan. Dus ik denk dat je zo 1, 2, 3 onbewust in gesprekken al best wel goed op weg bent.**

Wat ik wel altijd doe is dat ik het prettig vindt om een samenvatting te geven. En dat is eigenlijk tegelijk ook een check bij cliënt. En eigenlijk is het ook nog een klein beetje taakgericht werken want je verdeelt op zo’n moment de taken en wie wat doet. Je stelt dan ook gelijk verwachtingen.

Gespreksverslag –

Datum: Woensdag 5 april

Interviewer: Emmy Versteeg

Geïnterviewde:

Begintijd: 12:00 uur (Interview 3)

**Casus C**

Dit was een man in de 70 à 80 jaar met zijn woonbegeleider. Hij kwam voor de aangifte inkomstenbelasting 2016. Hij had veel giften gedaan.

**Casus D**

Dit was een jonge buitenlandse vrouw die de taal redelijk spreekt. Ze was heel zenuwachtig en haar handen trilde heel erg. Ze kwam voor de aangifte inkomstenbelasting 2016.

**Hoe vond je het gegaan?**

Ik vind dat we allebei ons best hebben gedaan binnen de mogelijkheid die er was. Jij hebt mij informatie gegeven vanmorgen en we hebben over bepaalde zinnen en gesprekstechnieken die ik kan toepassen over gehad. Dat heb ik geprobeerd direct nabij de cliënten te kijken hoe het gaat. Toch denk ik dat toevallig misschien dat soort cliënten dat we vandaag hadden plus de hulpvraag (het doen van een belastingaangifte) te weinig tot geen ruimte heeft gelaten om echt heel erg oplossingsgericht en een beetje achterover te leunen van: goh wat heeft u al zelf gedaan? Heeft u de belastingaangifte zelf al gedaan? Toch komen ze hier letterlijk om het door mij te laten doen en dan doe ik zoveel mogelijk samen. Je merkte al toen ik bij cliënt D vroeg of ze zelf haar digiD wilde invullen: huh paniek? Zelf doen? Je zag haar handen helemaal trillen. En bij sommige vragen als ik haar een keuze gaf van: nou kiest u voor optie 1 of voor optie 2, dan ging ze ook heel erg trillen. Ik vond het bijna zielig.

**Bij jou ziet het spreekuur er heel duidelijk uit. Want ga je daadwerkelijk iets doen, zoals een aangifte invullen of ga je meer het gesprek aan zoals bij cliënt B.**

Ja dus ik denk wel dat er mogelijkheden zijn met sommige gesprekstechnieken en dat je die zeker kan toepassen. Ik denk ook dat, maar dat weet ik niet zeker, dat sommige ook zeker gebruikt worden, bewust of onbewust. Maar dat het soms net te veel gevraagd is voor het soort cliënt zoals vandaag dan toevallig op het spreekuur was gekomen. Dat het dus eigenlijk een klein beetje stress geeft. Tenminste het leek dat die mevrouw (cliënt D) toch wel een beetje gestrest van de vragen werd. Maar dat is mijn interpretatie van de open vragen die ik stelde en de mogelijkheid voor opties voor haar.

**Zou het uitleggen van jouw werkwijze (dat je iets verwacht van de cliënt) daarin kunnen bijdragen?**

Ik denk ja en nee. Ik denk ja natuurlijk openheid van zaken. Aan de andere kant denk ik dat iemand dat ook zal aannemen voor zoete koek en dan alsnog denkt: ‘’prima dat je zo werkt maar ik kom hier om mijn belastingaangifte doen’’. En het is toch eigenlijk wel de bedoeling dat na die driekwartier de belastingaangifte is gedaan. Want als we dan verder nog vroegen van: heeft u verder nog vragen? Of bent u tevreden over hoe het gegaan is? Dus dan nog even checkt of het naar wens was. En dat iedereen dan zegt: ja ik kwam alleen om de belastingaangifte te doen. En ik wil ook zo de deur uit mét de belastingaangifte, gedaan.

**Op welke momenten zou je zo’n instructie toepassen?**

Ik ben van mening dat ik sommige dingen al soms bewust inzet en soms onbewust. Zoals jij zei van: hé dat complimentje wat je had gegeven dat kwam er heel natuurlijk en onbewust uit. En dat sluit mooi aan bij het oplossingsgericht werken. Als ik dat terug lees dat het dan versterkt en dat je daar tijdens een gesprek extra aan denkt. En ik denk dat ik vooral oplossingsgericht werken als soort van terugkijkblaadje en zo nu en dan terug zou willen lezen. Ik denk niet dat ik denk van: goh ik heb een nieuwe cliënt en ik ga nu bewust die folder erbij pakken. Ik denk dat ik meer achteraf als er iets bijvoorbeeld niet helemaal lekker liep ofzo dat je dan aan de hand van zelfreflectie gaat kijken van: dat zou ik de volgende keer anders willen doen. En dan zou ik eerder deze instructie erbij willen pakken. En dan voor tips. Bruikbare voorbeelden zijn echt waardevol. Zoals de zinnen die bij de fases staan die vond ik heel erg duidelijk. Je hebt er meteen een beeld bij. Dat is heel erg toepasbaar denk ik.

**Wat ontbreekt er in de instructie?**

Waar ik aan dacht: in hoeverre heb je de ruimte om iemand ‘’op z’n bek te laten gaan’’. Dat vraag ik mij toch echt af bij dit werk. Want als je te terughoudend ben en te veel op zelfredzaamheid gaat inzetten dan zit je aan het einde van je spreekuur.

**Dus wanneer laat je oplossingsgericht werken los en wanneer grijp je in?**

Ja wanneer grijp je in. Daar speel ik een beetje mee. Ik denk dat dat op zijn minst aandacht nodig heeft. Hoe ver ga je hier in? Omdat mensen vaak toch wel een probleem hebben met een doel.

Gespreksverslag –

Datum: Woensdag 5 april

Interviewer: Emmy Versteeg

Geïnterviewde:

Begintijd: 13:30 (Interview 1)

**Zou je kort wat willen vertellen over jezelf?**

Ik ben 38 jaar, bijna. Ik ben begonnen in 2007 als consulent bij de Formulierenbrigade. Toen heette Socius nog geen Socius maar stichting maatschappelijke dienstverlening midden-Kennemerland. Daar heb ik gewerkt tot 2010 en toen kwam hier vacature. En toen ben ik hier gaan solliciteren voor sociaal dienstverlener binnen stichting Socius.

**Wat houdt oplossingsgericht werken volgens jou in?**

Eigenlijk geven wij de tools aan de klant zodat hij zelf tot inzicht komt van het probleem. Dus zodat hij zelf het probleem kan inzien, kan erkennen en daarna kan handelen en dat je daar in een beetje begeleid en stuurt, zonder dat je het uit handen neemt en het oppakt.

**Hoe weet je dit allemaal?**

Omdat wij ook een cursus en training hebben gehad via Irene Lansdaal van Solvitas.

**Wanneer was dat?**

Dat is voor het laatst geweest vorig jaar 2016. Ik denk zo halverwege vorig jaar 2016. Toen liepen wij heel erg vast op het gegeven dat wij merken dat oplossingsgericht werken best wel moeilijk was ook binnen de tijd die we hadden voor een afspraak en ook binnen de problematieken die we tegenkwamen van de klanten en de samenstelling en achtergrond van de klanten, nationaliteit, taalbarrières waardoor het soms wel een uitdaging is om dan oplossingsgericht te gaan werken

**Wat is daarmee gebeurd met de feedback?**

Wij hebben uiteindelijk als volgt hebben wij kwartiertje extra gekregen voor een spreekuur. Dus ik draai nu geen half uurtje meer maar nu drie kwartier. Dat geeft je ook de mogelijkheid om bijvoorbeeld meer tijd meer aandacht te geven aan de klant zodat je niet gehaast zit, ook niet vanwege de tijd en waardoor je ook meer samen kan kijken naar het probleem en samen ook het probleem te tackelen.

**En dat kwartiertje extra, helpt dat?**

Heel wisselend moet ik je zeggen want je geeft de klant meer ruimte om bijvoorbeeld dingen op te laten halen waardoor je dus wat meer tijd krijgt en ook nog tijd overhoudt om een probleem evengoed nog op dat moment op te pakken. De taal is nog steeds wel een probleem. Ik heb nog steeds klanten, en ik ben niet de enige, denk ik, maar dat zullen velen zijn, die nog steeds tegen de taal lopen van heel veel klanten van ons waarin het oplossingsgericht dan te werk gaan niet in vragen is.

**Je geeft aan dat taal dan een probleem is. Kan je dat verder toelichten? Kan je een voorbeeld noemen?**

Bijvoorbeeld, een hele simpele vraag van: wat voor formulier heeft nu voor u liggen? En als je niet kunt vertellen van wat voor een formulier dat is dan begint het al daar al niet goed. Als je al zelf niet kunt aangeven op het formulier waar je je naam moet zetten of wat je geboortedatum is of wat is een Burgerservicenummer, je weet dat niet hè, die basistaken. Dan gaat het daar al niet goed en dan kan je wel oplossingsgericht willen gaan werken maar dan kom je niet verder.

**Hebben we het dan over mensen die echt totaal geen enkel woord Nederlands spreken?**

Die spreken dan wel aardig woordje Nederlands, redelijk Nederlands. Maar dan nog is het vaak moeilijk om duidelijkheid te krijgen van wat er op een papiertje staat. Dan bedoel ik het begrijpend lezen. Vanmorgen had ik dan een klant en dat was een simpel formulier van de kinderbijslag en we doorlopen de vragen samen. Ook samen met die mevrouw laat ik dat formulier lezen en kijken. En dan loopt het al vast op de vraagstelling. Deze vrouw was ook van buitenlandse komaf, spreekt redelijk Nederlands maar kan de context van de formulieren van bijvoorbeeld de overheid niet helemaal begrijpen omdat de zinsnede of de context van de zin niet wordt begrepen waardoor het dan moeilijker voor haar te achterhalen van: wat wordt hier nou mee bedoeld? En dan ben ik daar bij om dat te verklaren en dat in Jip en Janneke taal, om dat maar te zeggen. Dan begrijpt ze het maar dat is op dat moment. Dan gaan we naar volgende vraag en dan loopt het weer vast op bijvoorbeeld er wordt iets gevraagd aan bewijzen, wat moet worden geleverd. En dan staat er bijvoorbeeld een woord als ‘verklaring’ maar wat betekent ‘verklaring’ in dit geval? Dat is dan uiteindelijk waar ik tegen aanloop met mensen die van buitenlandse komaf zijn en niet goed de taal beheersen. Ook niet goed begrijpen van: hoe kan ik dit het beste erin fietsen als ze sociaal juridisch dienstverlener. Hoe kan ik dan het beste oplossingsgericht gaan werken als de basis er al niet is, de eerste vragen al niet worden begrepen.

**Je gaf net aan dat je als hulpverlener tools aanreikt bij het oplossingsgericht werken aan mensen zodat ze aan hun eigen problemen kunnen werken. Als jij zo met iemand een formulier aan het doorlopen bent. Dan werk je daar toch ook aan? Hoe denk jij erover als over 1 à 2 jaar makkelijkere zelf samen door de formulieren heenlopen?**

Dan ga ik ook kijken naar de klanten die ik al heel lang ken en die dan ook al heel lang terugkomen voor datzelfde formulier.

**Werkte je toen ook al oplossingsgericht?**

In principe wel. Naja niet dat we een cursus hadden gehad, laat ik dat maar zo zeggen. Het is niet zo dat we een training hadden gehad. Maar je vind het wel belangrijk dat klanten hun eigen naam noteren, een eigen adres noteren en dat weten ze ook. Ze weten bijvoorbeeld ook dat ze dat op een formulier moeten noteren als ze bij mij komen maar toch zie ik die klanten dan vervolgens weer komen en dan is dat nog steeds niet gebeurd. En dan denk ik van oké dat is misschien al stap één. En daar begin ik dan ook over: ‘’hoe komt het dat u dat niet hebt geschreven? Waarom staat het er nog niet? En dan kijken ze mij al eerst aan van: ik begrijp de vraag niet, wat bedoel je daarmee? Dus dan moet ik dan de vraagstelling weer wat makkelijker uitleggen. Dat is dan wel fijn dat ik daar nu weer de tijd voor heb om dat toe te lichten en daar hebben we nog niet de effecten van gehad. We zijn hier nu pas mee begonnen, met die drie kwartier. Dat is sinds 1 januari nu van toepassing bij ons. Dus ik kan nog niet echt een helder beeld krijgen of het inderdaad straks op de langere termijn of het effect bejag heeft.

**Wat is jouw persoonlijke mening over oplossingsgericht werken?**

Ik vind het wordt heel mooi utopisch voorgelegd ook door de organisatie en ook dat is wat we willen bij klanten. Bij een gros van de klanten, en dat moet je ook inzichtelijk en in beeld krijgen van: wat voor soort mens komt hier bij Socius? Wat voor cliënten krijgen wij hier binnen? En dan moet je de vraag stellen van: kan je dan ook op al die klanten die bij binnen krijgen, en dat is een heel gemêleerd gezelschap, en kun je daar ook oplossingsgericht mee werken? Ik denk dat je een grote groep, en dan denk ik bijvoorbeeld aan mensen die analfabeet zijn, dan denk ik aan de mensen die ouder zijn, de digitalisering, dan denk ik aan de allochtone, mensen van niet-Westerse komaf. Dat dat heel erg moeilijk blijft. En ik vraag mij af of dat wel kan. En ik merk nu ik heb meer tijd om dingen op te pakken en uit te leggen. Dat is heel fijn door dat kwartiertje extra. Maar ik weet of dat zijn vruchten gaat afwerpen op de lange termijn.

**Wat is dan jouw mening over oplossingsgericht werken bij de jonge Nederlander, om zo maar te noemen?**

Dus dan denk ik van de groep Nederlanders die wij krijgen hier en daar kan je denk ik dat het heel prima is. Want ik vind het ook wel een mooi principe, oplossingsgericht werken. Zodat je de klant ook zelf een reëel beeld krijgt van: wat heb ik zelf allemaal nog gedaan om te voorkomen bij wijze van spreken dat dit speelt en daar aan zou kunnen doen. En dat daar die bewustwordingsproces dat die meer over het voetlicht komt. Dat is fantastisch, dat zou perfect zijn, daar zou ik mij volledig in kunnen vinden en ik denk ook dat dat ook iets is wat we zouden moeten kunnen toepassen. Maar je kent ook een beetje de groepen die we hier krijgen. En dit onderwerp… Vorig jaar hebben we dan nog de oplossingsgerichte cursus gehad maar daarvoor hebben we dat ook nog gehad. We zitten alweer een paar jaar verder en we zitten nog steeds over hetzelfde te praten wat er in de eerste bijeenkomst ook tegen elkaar zeiden.

**Wat zou je met oplossingsgericht willen?**

Ik wil wel blijven verkennen. Maar ik wil ook op een gegeven moment wel horen of het wel of niet kan. Ik denk dat ook op een gegeven moment een evaluatiemoment moet komen en dat je ook moet zeggen van: wat kunnen we wel en wat kunnen niet. Irene lansdaal van Solvitas die heeft ook op een gegeven moment gezegd: op een gegeven moment weet je ook waar je het wel kunt toepassen en niet kunt toepassen. Dat is iets wat je moet gaan afbakenen en met die klanten dan kan ik het wel en bij die klanten kan ik het niet doen. Maar ja als ik heel veel klanten krijg, die zo zijn zoals ze nu zijn, die met problemen zitten met taal, met ouder worden, noem het maar op en ik krijg die achter elkaar dan kan ik bijvoorbeeld heel weinig oplossing gaan werken. En dat is dan sporadisch dat ik dan hem er insteek, dat ik hem er weer in kan zetten en dat ik dan vervolgens oplossingsgericht kan gaan werken en dat ik ook mezelf weer kan gaan trainen. Want dat trainen dat schiet er dan weer bij in. Hé ik krijg een leuke cursus, ik krijg leuke vragen die ik zou kunnen stellen en dan kan ik daar vervolgens wat mee. Maar als ik vervolgens alleen maar dit soort mensen ga krijgen waarbij ik dat niet kan doen, oefenen of eigen maken, dan wordt dat wel een dingetje.

Gespreksverslag –

Datum: Woensdag 5 april

Interviewer: Emmy Versteeg

Geïnterviewde:

Begintijd: 16:30 (Interview 2)

**Casus A**

Dit was een oudere mevrouw die erg in de war over kwam en veel medicijnen slikt. Ze zat er erg door heen en heeft een geschiedenis van mentale onderdrukking achter de rug. Ze kwam voor het invullen van een formulier van de gemeente.

Hessel ik ben met jou één gesprek vandaag meegegaan. De andere kwam niet opdagen. We plannen een nieuwe datum voor vervolg.

**Hoe vond je het in het algemeen gaan?**

Vermoeiend.

**Waar kwam dat door?**

Doordat je toch anders de klant benaderd door de klant ook zelf te laten denken en door de vraagstelling die je dan moet doen en wetende eigenlijk, gezien de geschiedenis van deze klant, dat je niet echt ver gaat komen. Maar je probeert het

**Moest je er echt bij nadenken om het te doen?**

Ja, ik wilde het wel proberen om te kijken wat de mogelijkheden zijn maar ik had al wel in mijn gedachten van: dit gaat het niet worden zoals ik het zou willen doen. Dus dat je echt haar ook laat denken over haar proces.

**Heeft het jou uiteindelijk toch wel verrast?**

Nou ik was toch nog wel blij dat ze blijkbaar nog wel wat had gelezen op het formulier. Dus dat was wel een pluspunt. Dat ik dacht van ze heeft er dus wel nog naar gekeken. Misschien heeft iemand haar daar bij geholpen, dat zou ook nog gekund hebben. Ik was dus wel blij dat ze in ieder geval nog wat had meegenomen zodat ze het invullen van het formulier kan bespoedigen. Maar het was niet echt zo van dit ga ik de volgende keer nog een keer inzetten, deze manier van vragen. Vooral niet bij deze mevrouw.

**Wat vond je van de instructie?**

Ik vind de instructie op zich vind ik wel overzichtelijk. Het geeft ook wel een handvat waar je naar zou kunnen kijken. Ik zou alleen zeggen van meer voorbeelden, daar houd ik wel van. Daar zou ik gewoon wat meer aan hebben.

**Voorbeelden in welke zin? Vragen of casussen?**

Vragen. Bij mij zou het echt meer vragen zijn. Dus een beetje meer van de fasen van oplossingsgericht werken en de voorbeeldvragen die er bij staan.

**Op welke momenten zou jij zo’n instructie er bij pakken?**

Nou dat denk ik sporadisch.

**Wat bedoel je daarmee?**

Dat ligt er aan dat ik denk dat ik al een invulling maak op het moment dat ik weet wie er op mijn spreekuur komt. Dus ook omdat ik de klant ken en dan vraag ik mij af of ik het kan toepassen. Dus dan zou ik eigenlijk op het moment doen van: hey. Dan zou ik het bijvoorbeeld kunnen gebruiken bij een klant die ik niet ken of nieuwe klanten of klanten die het misschien wel zouden begrijpen, als ik de vraagstelling zo zou neerleggen. Dus ik denk dat ik bij mij dan eerst nog een filter op leg voordat ik hem zou toepassen. Dus de instructie zou ik dan echt toepassen wanneer ik denk op het moment van bij deze klant kan het.

**Wat ontbreekt er in de instructie?**

Ik loop heel erg tegen de doelgroep aan. Dat speelt bij mij. Daar zou ik wel wat meer voorbeeldzinnen voor willen. En dat je misschien een beschrijving maakt van bij dit soort type klanten, wat dan binnenkomt, als je weet dat dat soort type klanten komen, is het niet handig om dit in te zetten op deze manier.

**En vanuit de bezoeker, klager en klant kan er misschien wel voor jullie een vierde persoon worden toegevoegd. Bijvoorbeeld mensen die de taal niet spreken, analfabeet zijn, ouderen: hoe ga je daar mee om? Hoe zie je dat?**

Ja. Laaggeletterden: mensen die niet kunnen begrijpend lezen. Dat kan je redelijk snel merken. Als iemand de meest basale brief niet tot nauwelijks begrijpt, hooguit een paar steekwoorden, en daardoor weten dat ze hierheen moeten komen. Ja dan gaat er wel een lampje branden: dat je niet te terughoudend er in gaat en toch de leiding neemt in het gesprek.

**Heb je nog een laatste tip?**

Je kan niet overal oplossingsgericht werken er in fietsen. En ik hoop dat met dit onderzoek het ook voor de organisatie duidelijk wordt dat je niet bij iedere werksoort hetzelfde kan verwachten.

Gespreksverslag –

Datum: Maandag 24 april

Interviewer: Emmy Versteeg

Geïnterviewde: Begintijd: 11:30 (Interview 3)

**Casus B**

Dit was een Chinese man in de 70. Hij kwam voor het aanvragen van kwijtschelding voor de gemeentelijke belastingen. Daarnaast had hij zorgkosten gemaakt in het buitenland die hij wou declareren bij zijn zorgverzekeraar. Hij spreekt redelijk Nederlands.

**Casus C**

Deze Franse man, ongeveer 30-45 jaar oud, kwam voor een aanvraag Voedselbank. Voorheen heeft hij acht jaar lang gezworven. Hij zit nu bij de RIBW voor begeleidend wonen. Hij werkt parttime maar dat is niet voldoende. Een uitkering van de gemeente krijgt hij niet. Hij spreekt moeilijk Nederlands.

**De eerste cliënt (B) kwam voor de kwijtschelding van de gemeente. Hij kwam uit Maleisië. Ik heb aan jou voorgesteld om probleem of beperking in te schatten. Hoe vond je het gaan?**

Helder. Het voorgesprek dat ik met jou heb gehad gaf mij al meer rust. Wij zouden vandaag drie mensen hebben moeten spreken. Twee zijn er gekomen en eentje is niet op komen dagen. Het waren drie klanten met een niet-westerse achtergrond. Die moeite hadden met lezen, schrijven of spreken van het Nederlands waardoor het hele voorgesprek wat ik met jou had al een beetje een indicatie gaf hoe ik het beste hem in kan zetten, meteen afstrepen, meteen afvinken. Als ik hier niet verder kom, dan laten we het liggen en kan ik het verder oppakken.

**Wat doet het probleem/beperking verhaal met jou?**

Het geeft mij ontzettend veel houvast doordat ik nu meteen kan aangeven dat ik niet meer er uit kan halen dan wat er in zit. Dus ik probeer te kijken wat ik er nog uit kan halen en als dat niet veel is dan pak ik het verder zelf op. En doordat je nu zelf al heel snel die filter legt: is het een probleem of beperking, kun je eigenlijk sneller aan de slag gaan waardoor je niet eerst continue nog eens vragen gaat bedenken en naar antwoorden gaat kijken van wat wenselijk is (hoe zou ik de vraag anders kunnen invoeren, hoe zou ik de klant tot zelf inzicht kunnen inkrijgen). Dus je gaat sneller anticiperen.

**Zou je dat in de toekomst vaker gebruiken?**

Ja

**Je noemde nog een mooi voorbeeld. Je zei bij de kwijtschelding: ‘’dit heeft u vorig jaar ook gedaan, wat heeft u toen gedaan?’’.**

Ja maar de meneer gaf alleen aan: betalen. Maar de meneer was wel slim. Hij vertelde dat hij zelf van alles had aangeleerd. Door bijvoorbeeld in de bedieningen met mensen te praten over koetjes en kalfjes. Hij kan dan woorden sneller begrijpen. Hij deed echt alles om zichzelf toch Nederlands te leren. Maar je merkte wel dat hij geen Nederlands heeft leren schrijven of lezen, maar wel spreken. Dat is in dit geval dus zijn beperking. Hij krijgt een brief. Hij probeert het één en ander te filteren. Hij ziet het bedrag staan en de vervaldatum en dat is het. Hij weet niet helemaal de know-how van wat hij hier nog verder in kan doen.

**Door jouw nieuwsgierige houding kwam naar voren dat hij familie had in Nederland en daar ging je ook op in.**

Precies. Je kwam alleen wel op een gevoelig punt want hij zei: mijn zoon, die wilt mij niet helpen. Hij heeft er zelf wel over nagedacht om zelf te kijken of hij tot een oplossing kon komen. Maar dat heeft hij ook afgestreept. Hij heeft dus wel wat voorwerk gedaan.

**Een tip van mij: je stelt oplossingsgerichte vragen maar vervolgens geef je ook gelijk een oplossing aan in de vorm van een vraag. Een voorbeeld. De Maleisische man kwam aan met bonnetjes van een huisarts in Maleisië. Jij stelde de vraag: wat wilt u hiermee? En vervolgens gaf je ook gelijk antwoord: wilt u dit bij de zorgverzekeraar declareren? Daar had je eigenlijk achterover en een niet-weten houding kunnen aannemen.**

Ja dat klopt ja. Dat deed ik vanwege de tijd voor mijn gevoel. Dat is nog een beetje dat ongeduldige dat ik heb. Ik stel de vraag en ik weet het antwoord en dan denk ik van: duurt mij te lang. Ja ik zou hier meer mee moeten oefenen. Ik zal meer in praktijk moeten brengen zodat ik het meer onder de knie zal krijgen. Meer geduld.

**Wat heb je daar praktisch voor nodig?**

Ik denk dat ik in een overleg met mijn team dit soort dingen moet bespreken. Dus het wekelijks overleg (casusbespreking) met Tamar en Tineke. Bijvoorbeeld iedere keer nog even nagaan of er iemand een goed voorbeeld heeft voor oplossingsgericht werken van de afgelopen week.

**Nog een klein dingetje. Hij had zijn zorgpasje nog aan de brief van de zorgverzekeraar geplakt zitten in een insteekhoesje in een map. Jij stelde: dit pasje moet je er af halen. Dat deed je en je gaf het aan de cliënt. Hij legde het vervolgens op zijn paspoort. Wellicht was dit wel de manier van meneer om dat pasje te bewaren. Je drong jouw oplossing op en je ging compleet voorbij aan de manier van werken van meneer.**

Scherp van je. Ja. Dus ik moet meer werken aan mijn geduld en ook niet mijn oplossing maar zijn oplossing.

Geïnterviewde:

Begintijd: 8:45 (Interview 1)

**Zou je wat over jezelf willen vertellen?**

Ik ben dit jaar 27 jaar in dienst. Ik heb heel veel veranderingen meegemaakt. Heel veel managers, collega’s en cliënten meegemaakt. En de doelgroep lijkt steeds moeilijker te worden qua taal, qua psychologische achtergronden en qua financiën. Ik vind het werk nog steeds heel erg leuk vooral vanwege mijn collega's. Ik heb natuurlijk heel erg geleerd te relativeren. Ik heb best wel eens dat ik een zaak mee naar huis neem maar het is sporadisch. Het is wel zo dat als ik zeg maar 's ochtends onder de douche sta of hierna toe fiets, dan beginnen mijn hersenen al te werken van: wat ga ik allemaal doen of wat moet ik allemaal nog gaan regelen? Maar ja ik denk dat iedereen dat heeft.

**Heb je ook de training gevolg voor het oplossingsgericht werken?**

Ja, volgens mij twee keer.

**Hoe vond je dat gaan?**

Ik vond het leuk gaan. Irene is ook een enthousiaste persoon. Ze heeft heel duidelijk informatie gegeven en ook op papier. Maar ik moet wel zeggen dat ik in het begin het een beetje fanatiek heb toegepast: ‘’wat heeft u gedaan van het moment dat u de afspraak maakt tot het moment dat u hier bent gekomen?’’. Maar aangezien wij toch wel veel allochtone klanten hebben, is dat heel erg lastig om dat zo toe te passen dus ik heb het een beetje los gelaten. En de laatste keer dat wij dus de training hadden toen was er meer discussie van hoe lang de spreekuren zouden gaan worden omdat er één collega van een andere locatie die een uur per uur had terwijl wij maar een half uur per klant hadden. Dus toen is dat een hele andere kant op gegaan.

**Jij hebt nu ook drie kwartier spreekuur net als de rest toch?**

Ja, nou ja, die persoon in Castricum schijnt nog steeds één uur te hebben.

**Je zegt dat je in het begin veel heb toegepast en daarna ben je het eigenlijk gaan loslaten vanwege allochtone cliënten. Wat was hun reactie op deze manier van werken waardoor je dat los ging laten?**

Omdat zij niet begrijpen wat ik bedoel. Ik merk ook bij bepaalde allochtonen dat ze heel erg geleerd hebben om standaardzinnen te gebruiken in het Nederlands. Op het moment dat ik dan een vraag stel en die is iets afwijkend, dan snappen ze het al niet meer. Het is ook heel raar om dat mee te maken. Voor mij, maar ook voor hunzelf. Dus als je iets doorvraagt dan wordt het al lastiger voor ze. Daarnaast is denk ik dat bepaalde allochtonen een te hoge verwachting hebben van ons werk. Ze roepen heel snel: bezwaar maken! Ze zijn niet gewend om dingen zelf te doen, valt me op. Dus dat kan ook al discussie geven.

**Wat is jouw mening over het oplossingsgericht werken?**

Ik had mij misschien gisteren moeten verdiepen in die informatie maar ik denk dat het goed is om daar mee bezig te zijn. Omdat je dan ook natuurlijk iets met de klant doet en de klant wordt gemotiveerd om ook iets te doen.

**Dat is een positieve instelling, maar je denkt dat het bij allochtonen niet gebruikt kan worden. Zijn er naast allochtonen nog andere mensen waarbij je denkt dat het niet kan?**

Er zijn best wel mensen die echt niet begrijpen wat ik probeer uit te leggen, Nederlandse mensen dan. Die hebben zo’n ander niveau van denken. Ze raken snel in paniek als ik iets uitleg. Ik moet mijn woordkeuze ook wel aanpassen. Dus bij zo’n groep mensen zou het sowieso niet lukken.

Datum: Vrijdag 28 april

Interviewer: Emmy Versteeg

Geïnterviewde:

Begintijd: 10:30

**Casus**

Deze niet-Westerse allochtoon had begin dit jaar zijn voorlopige aanslag 2017 laten stopzetten. De gemeente houdt echter nog steeds het bedrag (ongeveer €75,-) in op de uitkering. Meneer kwam er met de gemeente zelf niet uit.

**Hoe vond je het gaan?**

Nou uiteindelijk wel goed. In het begin was het voor mij niet duidelijk wat hij nu precies wilde omdat hij wat verschillende informatie gaf van: ‘’ik heb het wel op mijn bankrekening ontvangen’’. Later zei hij weer van niet. Dus ik ben op zich blij dat ik toen die VA2017 heb veranderd. Het was duidelijk dat die dus stop gezet is. Ik begreep in eerste instantie die brief van de Belastingdienst niet helemaal. Dat was pas later bij mij duidelijk. De cliënt gaf aan dat hij de brief van de verrekening niet heeft doorgegeven aan de gemeente.

Misschien had ik niet meteen moeten beginnen over een klacht. Dat heb ik later natuurlijk wel gecorrigeerd door te zeggen van: een klacht is natuurlijk wel een zware maatregel. In dit geval ga ik bemiddelen. Ik ben er tevreden over.

**Je stelde de vraag: waar wilt u bezwaar tegen maken? Dit is een hele open vraag waarin hij zelf kan aangeven: ‘’waar ligt mijn probleem nou?’’ en ‘’tegen wie wil ik nu actie ondernemen?’’. Op een gegeven moment zei hij dat hij bezwaar tegen de gemeente wilde maken. Toen zei jij: ‘’ik denk niet dat bezwaar mogelijk is maar wel een klacht of bemiddeling.’’ Misschien was daar ruimte om te zeggen: ‘’ik denk niet dat bezwaar mogelijk is, wat zou u nog anders kunnen doen?’’. Je legt de oplossing dan weer bij hem neer. Nu was het heel duidelijk jouw oplossing.**

Ah ja.

**Ik vond dat hij redelijk Nederlands sprak en hij begreep het ook wel. Hij kon zijn verhaal ook zeker goed uitleggen maar het koste gewoon wat meer tijd. Ik denk dat er in deze casus veel potentie zat om oplossingsgericht te werken. Hoe zie jij dat?**

Dat zou kunnen. Ik heb hem ook wel een compliment gegeven: ‘’wat goed dat u zelf initiatief heeft genomen om naar de gemeente te gaan.’’ Dus hij weet in ieder geval dat hij de gemeente moet informeren als er iets verandert in zijn financiële situatie.

**Ja inderdaad. Je wilt natuurlijk ook voorkomen dat het een van-kastje-naar-de-muurverhaal wordt. Maar dat was inderdaad oplossingsgericht. Wellicht had je daar nog verder op in kunnen gaan van: ‘’wat vertelde ze daar? En hoe komt het dat u toch nog hier bent?’’**

Oke. Hij moet meer in zijn eigen kracht gezet worden en hij is onzeker. Hij zegt heel vaak sorry sorry sorry. Ik zei tegen hem, want hij begon te zuchten: ‘’wat een diepe zucht, hoezo?’’. Zo van oeh nu gaat iets moeilijks gebeuren.

**Ik vind het mooi dat je dat bespreekbaar maakt. Dat breekt een beetje het ijs.**

Ik ben een mensen-mens. Ik zeg ook wel eens tegen iemand van: ‘’u zegt ja, maar ik zie aan uw ogen dat u het niet begrijpt. Ik zie een vraagteken boven uw hoofd hangen.’’ Ik probeer ze wel bewust te laten worden van hun gedrag. Dat zij non-verbaal iets anders zeggen dan verbaal. En dan krijg je ook een opening. Dan kunnen ze op zo’n moment ook zeggen dat ze het bijvoorbeeld niet durven te zeggen dat ze het niet snappen. Terwijl ik liever heb dat ze zeggen dat ze het niet snappen zodat ik het nog een keer kan uitleggen.

**Waren er verder nog dingen die jou opviel tijdens het gesprek?**

Wat mij opviel was die stapel papieren. Misschien is het een idee dat ik met hem ga bespreken dat hij zich kan aanmelden voor het FAT. Dus als ik bericht heb ontvangen van de gemeente dan zou ik hem uitnodigen voor een gesprek en dan zeggen van: ‘’we hebben de mogelijkheid om u te ondersteunen in de administratie’’. Kijken wat hij daarvan vindt.

**Maar misschien is dit voor hem wel overzichtelijk?**

Nou… hij zei wel van: ‘’deze brief heb ik niet gegeven aan die mevrouw’’. En daar ging het in feiten wel om.

## 5. Interviewverslag stichting DOCK

Datum: Vrijdag 17 maart 2016

Interviewer: Emmy Versteeg

Geïnterviewde:

Begintijd: 12:00

**Zou je wat over jouw werk bij Kontext/Dock willen vertellen?**

Emke: Ik ben sociaal raadsvrouw. Ik ben in 2000 hier begonnen als sociaal dienstverlener op mbo niveau. Ik deed toen de deeltijdopleiding SJD HBO. In 2002 vlak voor mijn afstuderen kon ik hier als sociaal raadsvrouw aan de slag. Ik heb dat een aantal jaren gedaan en in 2007 ben ik gevraagd om de Formulierenbrigade op te zetten. Dat heb ik toen eerst naast het raadsliedenwerk gedaan. Op een geven moment waren er zo veel kandidaten. Het was toen nog een leerwerktraject, heel anders dan nu. Toen werd het zoveel dat ik dat alleen nog was: teamleider en trajectbegeleider. Voor die trajectbegeleiding heb ik een coach opleiding gevolgd van één jaar. De coachopleiding heb ik in 2009 en 2010 gedaan. Dat was een HBO+ opleiding. En daar zat ook een module oplossingsgericht werken in. Ik heb de Formulierenbrigade tot 2012 gedaan en toen ben ik ziek geworden. Een collega heeft het toen overgenomen. Toen ik terug kwam heb ik toen ook gezegd dat ik het niet meer wilde doen. Het kost veel te veel energie. Ik ga nu alleen nog de uitvoering in, weer het raadsliedenwerk.

**Ik hoor je net zeggen dat je coachingsopleiding heb gedaan en daar zat dat stukje oplossingsgericht werken bij. Is dat de aanleiding geweest om het ook voor de rest van SR te doen of hoe moet ik dat zien?**

Emke: Nee binnen Kontext is het ingezet voor alle medewerkers ooit, zo'n cursus oplossingsgericht werken. Dat was voor maatschappelijk werk en Raadslieden. Alleen weet ik wel dat heel veel Raadslieden het bekritiseerde van ‘’ja, daar kunnen we niks mee. Dat is goed maatschappelijk werk.’’ Terwijl ik dat toch niet zo zag. De cursus was in 2012/2013

**Zou je wat kunnen vertellen over de training die jullie toen hebben gehad?**

Emke: Ja daar was ik bij aanwezig. Al is het wel heel ver weggezakt. Dat vind ik heel lastig om daar nog over te vertellen. Dat is natuurlijk in groepen gegaan. En volgens zijn de raadslieden wel apart gegaan. Zodat het meer gericht kan worden op het raadsliedenwerk waarbij de problematiek natuurlijk ook vaak wat praktischer is. Terwijl er natuurlijk ook altijd een facetje, een heel groot deel, van de klant zelf in zit, het gedrag. De cursussen werden gewoon hier op locatie gehouden. Met een trainer er bij.

**Wat hielden de trainingen in?**

Emke: Ik weet nog dat er geoefend is. Dat is altijd zo met dat soort trainingen. En dat je informatie krijgt over wat is oplossingsgericht werken en welke tools kun je daarvoor gebruiken. Volgens mij zijn er wel Raadslieden die er wel dingen uit hebben gepikt en dat gebruiken en dat het ook steeds meer gebeurt.

**Hoe is het verder na de training gegaan? Hebben jullie er nog over gesproken?**

Emke: Nee dat is jammer want volgens mij is er daarna nauwelijks meer intervisie geweest. Dat is inderdaad een hele goeie om daar alert op te blijven. Ik kan me niet herinneren of ze ooit daar nog over gesproken is. Ik ben er natuurlijk ook een tijd uit geweest. Het is wel jammer want je krijgt een training waarvoor wordt betaald. Dan moet het ook echt om het te laten aarden en in te laten werken in het werk, dan moet je het gewoon herhalen. Je moet daar de aandacht weer op vestigen. Aan één cursus heb je niet genoeg.

**Je gaf aan dat jij er anders tegenaan kijkt dan andere sociaal raadslieden. Hoe komt dat?**

Emke: Ja ook omdat ik misschien door mijn trajectbegeleiding en door de coach opleiding al heel anders stond in het klantenwerk dan sommige anderen. Ik merk wel dat het nu gaande weg voor iedereen veranderd door de problematiek met klanten en door de complexiteit. Er is nu veel meer samenhang dan vroeger. Vroeger was het veel vaker dat je gewoon één zaakje had en dat was het. Nu is het veel vaker veel meer bij elkaar.

**Hoe denk jij dat oplossingsgericht werken daar aan bijdraagt?**

Emke: De klant bedenkt zelf zijn oplossingen. Dat is de bedoeling van oplossingsgericht werken: dat de klant zelf met oplossingen komt. En de visie daarachter is dat als je zelf bedenkt hoe je iets kan oplossen dat je daar ook veel meer achter staat. Maar het is vooral ook de betrokkenheid van de klant bij het probleem. Het is niet meer: ‘’hier is het probleem en het moet opgelost worden’’ en de sociaal raadsvrouw bepaalt wat er gebeurt. Nee je doet het samen met de klant. Natuurlijk heeft de klant ons nodig voor informatie want hij weet misschien niet hoe dingen werken. En daar binnen moet de klant ook zijn eigen keuzes maken.

**Hoe maak je op dit moment gebruik van oplossingsgericht werken?**

Emke: de meest simpele vraag, die denk ik wel iedereen gebruikt, is: ‘’wat heeft u al gedaan?’’. Dat is al een kleine vraag. ‘’oh, kan ik dan ook zelf iets doen?’’, is dan de reactie van de klant.

Emmy: en begin je met die vraag in een gesprek?

Emke: ik begin eerst met het waarvoor ze komen, wat ze willen, wat het doel van de afspraak is. Het is ook de vraag ‘wat wil de klant’? Dat is ook oplossingsgericht. Want wij kunnen misschien wel denken van ‘’nou, aflossen van de schulden is al een oplossing, terwijl de klant denkt; ik wil kwijtschelding. En dan is de vraag: wat is er mogelijk? Wat is het doel dat de klant voor ogen heeft met het gesprek. En misschien is dat wel minder ingrijpend dan dat wij willen doen, en dan denk ik misschien eerder aan juridische kwesties zoals bezwaarschriften. Soms zie je iets en dan wil je als sociaal raadsvrouw echt voor de rechtvaardigheid gaan terwijl de klant denkt; ik hoef alleen maar uitleg, of ik hoef alleen maar dat dit recht gezet wordt. En de rest eigenlijk dat is veel te veel en ik wil geen problemen met de sociale dienst. En dan kun je natuurlijk wel heel veel informatie over geven. Mijn mening is wel dat de klant pas een goede keuze kan maken als die goed geïnformeerd is en dan is het de wens van de klant. Naja, tot op zekere hoogte he. Niet dat de wens van de klant is: ‘’ ik wil bezwaar en als ik zeg ‘’ja maar dat heeft geen zin want dat klopt niet’’, dan niet. Maar meer de andere kant op.

**Ik weet dat een aantal Sociaal Raadslieden bij Socius niet de luxe hebben van de Formulierenbrigade. In Velsen wel, maar Beverwijk en Heemskerk niet. Dus zij vullen zelf ook een hele hoop formulieren in. Hoe denk je dat oplossingsgericht werken daar aan kan bijdragen?**

Emke: Ik vraag sowieso al, ook als ik ze naar de Formulierenbrigade stuur en als ik een formulier heb gegeven (dat heb ik toevallig vandaag ook gedaan), dan geef ik het formulier mee en vul alvast in wat u allemaal al weet. Dat wat u niet weet, daar komt u meer terug en kunt u alsnog daar vragen over stellen. Maar ik zie dat niet echt als oplossingsgericht. Ik zie dat veel meer als het bevorderen van de zelfredzaamheid.

Emmy: Liggen die twee niet heel dicht bij elkaar?

Emke: oplossingsgericht leidt wel tot meer zelfredzaamheid. Maar ook naar het zelf komen met oplossingen. Dus ik vind een formulier oplossingsgericht invullen wel heel lastig klinken.

**In de boeken kwam ik een aantal termen tegen: de bezoekertypische, de klagertypische en de klanttypische. Hoe gebruik je deze termen bewust of onbewust in gesprek?**

Emke: ik gebruik die termen nooit. Ik zie wel verschil in hoe mensen erin staan. De klagertypische is een van de vele: ik denk het grootste gedeelte van de klanten bijna. Die de overheid, de maatschappij of alles de schuld geven behalve zichzelf. En dat is wel iets waar ik mee aan de slag ga. De bezoeker die zie ik niet zoveel. Ik denk dat de klagertypische echt het type klant is, waar wij iets mee kunnen doen. Of althans het oplossen van het probleem. Of het gedrag ooit verandert, dat weet ik niet. In de casus die wij hebben met de klanten daar kun je wel mee aan de slag.

**Je noemde net al een zin ‘’wat heeft u al gedaan?’’. Kan je nog andere zinnen noemen die je vaak gebruikt?**

Emke: Wat in het oplossingsgerichte systeem vaak wordt gebruikt is de vraag of iemand eerder al met zo’n probleem te maken heeft gehad en hoe dat toen is opgelost. Om de klant ook zelf te laten zoeken in zijn geheugen: ‘’ohja!’’ en wat is het toen gebeurd en wat heeft u toen gedaan of heeft iemand u er bij geholpen en misschien dat ze het dan ineens weer weten. Zo van: ‘’ja maar dat kan ik zelf nu ook wel doen’’.

**Welke vragen gebruik je absoluut niet?**

Emke: Ik gebruik nooit de wondervraag.

Emmy: En waarom niet?

Emke: Als iemand schulden heeft en er zou een wonder gebeuren, uhm ja wat zou iemand zeggen: dat ik schuldenvrij ben? Ik voel me ongemakkelijk bij die vraag. Ik vind het een te zweverige vraag voor de praktische zaken zelf. Ik zou het dan moeten proberen maar voor mij komt het gekunsteld over. Dus ik gebruik hem niet. Ik heb hem in de coaching ooit wel gebruikt. Maar daar gaat het meer over hoe iemand zich voelt. Dat past niet bij het praktische gedeelte van SR.

Emmy: en schaalvragen?

Emke: of het beter gaat? Nee gebruik ik eigenlijk ook nooit.

Emmy: en vragen naar hoop? Zoals: waar hoopt u op?

Emke: nee nee ja ik heb wel eens met een tussenevaluatie gedaan. Dat was een eis die stond in het vorige registratiesysteem. Ja dat heb ik toen wel eens heel trouw gedaan en dat ik wel met de klant bij gaan zitten van: ‘’zo laten we even kijken van waar kwam u mee en hoe staat het er nu voor. En dat de klant dan zelf ook ziet van: ‘’Oh ja dat is allemaal al opgelost of dat gaat al beter’’. Dus dan kom je bij een soort schaalverdeling, alleen wordt het dan niet benoemd.

**Wat doet oplossingsgericht werken met de klant volgens jou?**

Emke: het betrekt de klant bij zijn probleem, je laat hem zelf meedenken over oplossingen en hij staat beter achter de acties die genomen moeten worden. Het wordt sowieso niet mijn probleem. Dat moet het ook niet worden. Het wordt iets van de klant zelf en ook de actie van oplossen wordt iets van de klant zelf. En natuurlijk wil ik daarbij helpen als het nodig is, bijvoorbeeld als het een brief opstellen is, een belletje is. Zo werkt dat nou eenmaal beter. Het gaat met name om de betrokkenheid en het oplossen ván de klant maken.

Emmy: ik hoor je noemen dat jij wel de brief zou willen schrijven of een belletje zal plegen. Ik heb het vermoeden dat de sociaal raadslieden bij Socius vooral denken dat de cliënt daadwerkelijk aan zijn probleem moet gaan werken. Dus zelf een belletje plegen. Hoe zie jij dat?

Emke: Ja als het eventueel kan wel maar en ik laat telefoon klant ook wel eens tijdens de afspraak zelf bellen, dan zeg ik: ‘’hier is de telefoon, als het niet lukt dan zit ik er bij’’. En ik laat ze ook wel eens zelf mailen en ik schrijf bijna alle brieven uit naam van de klant. Ik zet bijna nooit mijn eigen naam/ DOCK er onder. Bijna altijd op naam van de klant zodat het bij hen blijft. Alleen als echt bijvoorbeeld deurwaarders niet luisteren en als het naar het Zilveren Kruis gaat dan uit naam van de instelling. Want dan op een of andere manier wordt dan kennelijk toch beter geluisterd dan als de klant het zelf doet. Dus als de klant niet de macht heeft of taalgebrek of niet goed kan schrijven of een depressie heeft waardoor het allemaal niet lukt, dan zie ik het als: ‘’nou dit neem ik even over’’. Maar ik vind wel dat de klant zo veel mogelijk zelf moet doen. Ik laat klanten ook dingen ordenen en ik geef ze boodschappenbriefjes mee. Ik verwacht dat, dat voor de volgende afspraak dat ze dat hebben gedaan.

Emmy: En wat doet het dan met een klant direct na zo’n telefoongesprek waarbij hij zelf heeft gebeld? Wat is zijn reactie?

Emke: Heel vaak zie je dat het dan wel lukt en dan is het zo van: ‘’oh, het is geregeld, klaar’’. En dan zie je gewoon iets oplichten, zo van: ‘’ik kan het wel’’. Ik denk ook dat het meer zelfvertrouwen geeft als ze zelf iets oplossen. Dat is met kleine kinderen toch ook zo? Die zijn trots als ze hun schoenen weten te veteren. En dan willen ze toch ook niet meer dat jij het doet? Soms zijn klanten dat een beetje kwijtgeraakt omdat ze in de slachtofferrol zijn gaan zitten. Maar volgens mij krijgen ze dat wel weer terug, die trots en het gevoel van eigenwaarde door het zelf te doen.

Emmy: En zie je dan ook een vervolggesprek dat ze dan zelf ook aanbieden om te telefoneren of dat ze dat al hebben gedaan?

Emke: nou dat ze dat al thuis hebben gedaan. Maar dat komt ook omdat ik vaak opdrachten mee geef. Zo van: ‘’nou bel daar even naar toe, ga hier langs of verzamel die papieren’’. Dan zie ik toch wel dat ze het doen. En als het niet gebeurd is, dan waarom is het niet gebeurd? Wat ging er mis? Wat ging er goed? Dat is de belangrijkste vraag bij oplossingsgericht werken en dat benadrukken.

**Hoe maak jij gebruik van complimenten?**

Emke: Ja dat zeg je gewoon van: ‘’oh wat geweldig en wat goed dat u dat zelf heeft gedaan’’. Gewoon een compliment geven. Dus ja natuurlijk gebruik ik die: ‘’wat goed dat u het al heeft uitgezocht’’ of ‘’oh wat weet u er al veel over’’. Zulke dingetjes en dat soort opmerkingen.

**Bij de theorie van oplossingsgericht werken wordt gesproken over vijf fases. Dat geeft de structuur aan van het gesprek. De eerste fase is dat er niet zoveel aandacht wordt besteed aan het probleem maar een algemene vraag wordt gesteld. Er wordt niet verder gekeken naar de oorzaken en dergelijke. Vervolgens wordt het doel geformuleerd (waar de klant naartoe wil). En in de derde fase ga je naar de oplossing toe. Fase vier en vijf zijn de feedbackfase en evaluatiefase. Op welke manier zie jij deze fases terugkomen in het gesprek?**

Emke: Als een klant binnenkomt dan is natuurlijk eerst al de vraag van: ‘’ wat brengt u hier?’’ Dus dan wordt er al uitgelegd en dan komen de papieren er bij: ‘’ik moet van alles terug betalen maar ik zie het niet meer en ik snap er helemaal niks meer van en hoe kan dat nou?’’. Dus dan probeer je de feiten al helder te krijgen: ‘’wat speelt er?’’. En ja dan ben ik toch niet direct met de oplossing bezig maar dan ga ik eerst zoeken naar: ‘’waar gaat het fout?’’. Ik zit gewoon even mijn gesprek van vanmorgen te reconstrueren hoor. ‘’Hoe kan het dan dat u al die toeslagen moet terugbetalen? En dat u allemaal belastingaanslagen krijgt? Waar zit de fout gaat?’’ Als de klant dat niet weet dan moeten we dat onderzoeken dus dan ga je toch al inloggen en kijken naar de aangiftes. En dan wordt het duidelijk en dan leg ik dat uit. En dan wordt er dus gekeken van: ‘’ja en nu moet er dus heel veel terugbetaald worden. Hoe gaat dat gebeuren?’’ En dan blijkt dat ze zelf al heel vaak hebben gebeld naar de belastingdienst en dat ze geen overzicht krijgen over verrekeningen en openstaande bedragen. Ja dan is het enige dat werkt is dat ik inspring en dan de backoffice om verheldering vraag. Je bent dan nog steeds met probleemverheldering bezig. Het grootste gedeelte van het gesprek gaat alleen nog maar over het ophelderen van het: ‘’Wat staat er open en wat is hier aan de hand?’’. Deze klanten komen weer terug, die heb ik huiswerk meegegeven om van alles te verzamelen, want er blijken meer schulden te zijn. Ik heb ze informatie meegegeven over schuldhulpverlening en gezegd van: ‘’lees alles even door en neem de volgende keer alle papieren mee en dan gaan we kijken wat het is budget is. Dus je zit dan in de informatieve fase maar ze moeten zichzelf ook informeren en ze moeten huiswerk doen: zelf aan de slag. Het volgende gesprek is dan eigenlijk de mogelijke oplossingen doornemen door inzicht te krijgen in het budget.

**Als ik het goed begrijp maak je dus eigenlijk een combinatie tussen oplossingsgericht werken en het klassieke model?**

Emke: Ja want dat heb je ook nodig. Je moet gewoon met de praktische dingen aan de slag. Anders dan ben ik nog meer gesprekken kwijt. Ik weet even niet hoe ik het anders zou kunnen doen.

**Dus je zegt dat je informatie nodig hebt over de oorzaak van het probleem om er mee aan de slag te kunnen?**

Emke: Ja om te weten welke oplossing je nodig hebt. Eerst wil je iets stoppen zodat het niet doorgaat en dat is natuurlijk met terugvorderingen: zou je dat zeggen dat het niet eindeloos doorgaat. Dus: wat is de oorzaak? Waar gaat het mis?

**Het oplossingsgericht werken gaat er juist van uit dat het niet nodig is om de oorzaak van het probleem te kennen. Maar blijkbaar dus in het sociaal raadsliedenwerk wel?**

Emke: Ja ik denk dat als je zegt: ‘ik ga alleen met oplossing bezig’’, he je gaat bezig met het oplossen van schulden dan ontstaan er weer nieuwe aan de achterkant bij de belastingen. Dus dat moet eerst. Ik heb altijd zoiets van ga naar de bron en stop het. Bij een persoonlijk probleem kun je natuurlijk anders aan de slag. Maar hier moet je de bron wel stoppen. Zij verzamelen nu de informatie en ze lezen zodat de volgende keer kan ik inzichtelijk maken voor ze wat hun mogelijkheden zijn met het budget wat zij hebbe. En zij moeten zelf nadenken of een keuze maken kunnen. We kijken welke oplossing past bij hen en wat zouden jullie nou willen en wat is er nou mogelijk en wat houdt dat in. Maar het is niet echt oplossingsgericht nee. Maar juist omdat deze mensen ook helemaal niet weten wat ze ermee aan moeten en hoe het opgelost moet worden. En ja dan zijn er zo veel schulden.

**Dus werkt oplossingsgericht werken?**

Emke: Nou ik denk dat je heel veel dingetjes er bij kan gebruiken door de klant erbij te betrekken en zelf van alles laten doen. En mee te laten denken over oplossingen en niet zeggen van: ‘’ja, u moet de schuldhulpverlening in’’. Volgens mij doet niemand dat maar wel aangeven wat iemand zelf kan doen en wat de schuldhulpverlening kan doen.

Emmy: Je bent dus eigenlijk de oplossingen aan het bedenken, voor- en nadelen uitstallen en tegen elkaar afwegen en dan kan de klant zelf een keuze maken.

Emke: Ja, maar ook vooral het inzichtelijk maken. Deze mensen geven ook duidelijk aan dat ze echt niks begrijpen want het komt allemaal van de belastingdienst maar dat zijn er ook toeslagen en ze zijn het overzicht kwijt. Dat geven ze ook aan. Ze snappen er helemaal niks meer van. En iemand heeft ons geholpen, die durft niet meer bij ons te komen want het is mis gegaan. Ze hebben zelf ook niet dat inzicht dus dat moet ik ze dan toch bieden want anders kunnen ze geen goeie keuze maken voor zichzelf.

**Zijn er ook doelgroepen waarbij oplossingsgericht werken eigenlijk niet werkt of juist wel heel goed werkt?**

Emke: Ik denk dat je altijd kleine dingetjes moet toepassen. Ik heb ook wel eens mensen gehad die heel erg depressief waren. Dan ben je er langer mee bezig: het overnemen, stabiliseren en daarna ga je weer gefaseerd bezig zodat iemand weer zelfstandig dingetjes doet.

**Heb je nog een allerlaatste tip of opmerking die niet aan bod is gekomen maar die wel van belang is?**

Emke: Ik denk dat het belangrijkste is dat, wij zijn heel erg hulpverlenend: wij willen meteen ingrijpen en dat we daar iets terughoudender in zijn. Maar eerst gewoon even de rust nemen. Ik zeg altijd het probleem is niet in een dag ontstaan en het wordt niet in één dag opgelost. Kijk als iemand het huis uitgezet wordt dan moet je acuut actie ondernemen maar heel vaak heb je best wel even tijd om te kijken van: ‘’Hey wat kan de klant zelf allemaal gaan doen en hoe ziet die de oplossing voor zich’’. En als de klant zegt van: ‘’ja ik wil dat alles op kwijtgescholden’’. Dan is het de realiteit van iets uitleggen. Ik denk dat het automatisme eraf moet om meteen in de actie over te gaan. Niet meteen in de actie maar eerst in gesprek.

## 6. Interviewverslag WijZijn Traverse groep

Datum: Woensdag 29 maart 2017

Interviewer: Emmy Versteeg

Geïnterviewde:

Begintijd: 15:30

Allereerst bedankt dat je wil meewerken aan mijn onderzoek. In het kort gaat het onderzoek over het implementeren van het oplossingsgericht werken bij de sociaal raadslieden van Socius. Zij willen graag weten hoe deze methode bij hen kan werken. En ik hoop dat samen met jouw ervaringen en die van twee andere sociaal raadsvrouwen, daar duidelijkheid in komt.

**Zou jij jezelf willen voorstellen?**

ik ben 31 jaar, bijna 32. Ik werk inmiddels alweer 8 jaar bij WijZijn traversegroep. Ik ben begonnen als sociaal raadsvrouw en na een maand ook als maatschappelijk werker in dienst getreden. Bij Bureau Sociaal Raadslieden werk ik 12 uur per week en bij maatschappelijk werk 24 uur per week. Dat doe ik nu al acht jaar en het bevalt goed. Ik zit hier voorlopig nog wel.

**Zou je ook wat willen vertellen over de organisatie?**

Traversegroep is een brede welzijnsinstelling. Wij zijn onlangs gefuseerd met het ouderenwerk en met Vraagwijzer Bergen op Zoom. Het is heel breed. Ik denk dat de grootste poten zetten is het algemeen maatschappelijk werk. Daarnaast heb je dus het raadsliedenwerk. Je hebt het vrijwilligers informatie punt. Je hebt het ouderenwerk. Sinds kort ook de maatschappelijke opvang dus het is heel breed. En wij zitten geloof ik zo uit mijn hoofd in 6 gemeente. Ik werk dan in de gemeente Roosendaal als sociaal raadsvrouw en in de gemeente Bergen op Zoom als algemeen maatschappelijk werker. Dus we zijn de afgelopen jaren enorm gegroeid.

**Hoe zijn voor de sociaal raadslieden de spreekuren ingericht?**

Wij hebben open inloopspreekuren. Bureau Sociaal raadslieden zit alleen in de gemeente Roosendaal en in de gemeente Bergen op Zoom. De andere gemeente die hebben dat helaas niet. Daar krijgen wij geen subsidie voor. Wij werken met open inloopspreekuren. Dus dat houdt in dat mensen geen afspraak hoeven te maken. Ze kunnen zo binnen lopen. In Roosendaal hebben wij bijna nog alle dagdelen een spreekuur en in Bergen op Zoom drie dagdelen.

**Hoe lang duurt gemiddeld een gesprek?**

Dat is heel erg afhankelijk van de vraag die we krijgen maar het uitgangspunt is wel echt kortdurend contact. En dat is meestal gemiddeld 15 minuten voor de kortere vragen zoals het invullen van formulieren en bemiddelen. Als we dan echt kijken naar de juridische vragen of het opstellen van een bezwaarschrift dat kan soms een half uur duren.

**En maak je daar achteraf nog een extra afspraak voor?**

Die optie is er. Als er een vraag binnenkomt die nogal complex is, vooral op dagen dat een spreekuur echt heel erg druk is, dan hebben we de mogelijkheid om een afspraak met de cliënt in te plannen. Wij geven dan aan van u kunt op een ander moment terug komen omdat het nu gewoon te druk is. Je hebt dan niet een uur lang de tijd om met de cliënt te gaan zitten als er al zoveel mensen wachten of omdat je het een en ander moet uitzoeken.

**Zou je wat willen vertellen over het oplossingsgericht werken hier?**

Toen ik in 2009 in dienst kwam, waren ze al eventjes bezig met oplossingsgericht werken. Ik weet niet of de naam Wilma van der Vaart en Wim Joosen jou iets zegt? Zij zijn binnen onze organisatie twee collega's die zich hebben beziggehouden met deze methodiek en daar ook een boek over geschreven hebben over het oplossingsgericht werken. Ze bieden de training aan binnen onze organisatie en ook aan andere organisaties, dus ook extern. Ik heb aan hen laatst ook een tip gegeven dat een keer op een congres van het raadsliedenwerk ook een oplossingsgericht werken training hebben verzorgd. Maar goed even daar op terugkomend. Het oplossingsgericht werken was toen wel heel erg op het maatschappelijk werk gericht. Dus echt om begeleiding bij psychosociale problemen. Hoe pak je dat dan aan met oplossingsgericht werken? Later hebben ze vanuit Bureau Sociaal Raadslieden in Dordrecht ook de vraag gekregen: ‘’kunnen jullie hier de training ook een keertje bij ons verzorgen?’’ Ze zijn toen met mij om tafel gaan zitten. Want ik zit dan wel bij het maatschappelijk werk als het raadsliedenwerk. Hoe ziet dat werk van raadslieden er uit en hoe kunnen we die oplossingsgerichte methodiek ook toepassen op kortdurende ondersteuning en begeleiding? Op basis daarvan hebben zij een soort van training ontwikkeld. Het oplossingsgericht werken hangt voor mij heel erg samen met de zelfredzaamheid bevorderen van cliënten en de cliënt in eigen kracht proberen te zetten. Ik kan die vergelijking heel goed maken. Toen ik net in dienst kwam, zag ik collega’s, dan komt er iemand met een formulier waarbij de enveloppen bij wijze van nog dicht is. En de cliënt die schuift het naar je toe en dan denk je: ik moet helpen dus je maakt die brief open en je gaat lezen wat er in staat. En je legt alles uit wat in die brief staat. En nu is er echt hele omslag gekomen van nou als iemand nog komt met een dichte envelop, dat maken wij hier nog nauwelijks mee dan, maar dan is de eerste vraag van: ‘’Goh, ik zie dat je die nog niet hebt opengemaakt. Waarom? Ik ben wel benieuwd van wat is daar de reden van?’’ Om zo het gesprek aan te gaan van: ‘’Wat maakt dat cliënten de eerste stap niet zelf zetten?’’ Zonder daar ook heel erg van oordeel over te hebben. Maar ook het gesprek open aan te gaan. We proberen de cliënt echt in de eigen kracht te zetten om zoveel mogelijk zelf laten doen. We gaan het samen doornemen, wat begrijp je niet? Waar kom je niet uit? Dus wij wilden de cliënt ondersteunen daar waar nodig. Natuurlijk moet je het soms even overnemen van een cliënt want als je kijkt naar onze doelgroep, dat zijn vaak hele kwetsbare burgers. En vaak komen er vragen binnen waarbij onze expertise heel erg van belang is dus dan ga ik niet met een cliënt van: ‘’Heb je zelf een oplossing bedacht?’’ Dat schiet niet op dus soms moet je het even overnemen. Dat is ook prima maar het uitgangspunt is wel: ‘’hoe kan ik een cliënt de vaardigheden aanleren om zelf bijvoorbeeld een formulier in te vullen of om zelf te bellen met de woningstichting of met de energieleverancier. Dus dat zijn vaak hele kleine stapjes. Iemand komt met de vraag van: ‘’Ik wil een betalingsregeling met de energieleverancier. En heb je zelf al gebeld? Nee nog niet. Waarom dan niet? Ja ik ben toch bang want ik spreek de taal niet zo goed. Maar je zegt het nu ook tegen mij en ik volg je ook. Zal ik u eens laten bellen? Ik zit er naast als u er echt niet uit komt dan kan ik het gesprek altijd overnemen.’’ Om zo ook die cliënt te motiveren. En als hij dan uiteindelijk zelf het gesprek heeft gevoerd en je geeft daar een compliment voor dan begint de cliënt ook te stralen van: oh ik kan het zelf. Daar kan de cliënt ook heel erg trots op zijn. Complimenten zijn heel belangrijk. Het vraagt om een investering maar wat we nu vaak zien als cliënten aankomen met formulieren eigenlijk hebben ze de naam, adres, postcode, woonplaats al zelf ingevuld. Het zijn vaak kleine dingen maar goed ook daarin blijven wij onze cliënten complimenteren van: ‘’dat heb je goed gedaan, goed aangepakt.’’

**Hoe komt het dat jullie oplossingsgericht wilden gaan werken?**

Ik denk dat toen de thema’s heel erg speelden van: de burger in eigen kracht zetten, hoe kunnen we dat gaan doen. Je hebt natuurlijk ook gewoon de bezuinigingen die er aan zaten te komen. Dat was geloof ik met die zeven pijlers. Ik weet niet of dat je wat zegt. Het is alweer zo lang geleden voor mij. Het was wel: Hoe kunnen we de burger en het netwerk van de cliënten gewoon wat meer in eigen kracht gaan zitten. Ik ben er net ingekomen toen ze er al mee waren. Je ziet dezelfde cliënten die blijven altijd maar terugkomen en ze zijn gewend dat jij als dienstverlener/hulpverlener dat jij het wel even oplost voor ze. Maar daarmee leer ik mijn cliënt niet hoe die zichzelf staande kan houden in de samenleving want ik neem het altijd over en het is goed. En nu probeer je toch wel die burger gewoon in zijn eigen kracht te zetten en het zelf te doen zodat hij zichzelf ook weet te redden in de samenleving.

**Wat is volgens jou de toegevoegde waarde van oplossingsgericht werken?**

De toegevoegde waarden zitten voor mij vooral in wat het de cliënt oplevert dus niet van wat levert het mij als ze als dienstverlener op. Dat is mooi meegenomen als ik in plaats van een half uur ben ik nog maar 10 minuten met een cliënt bezig. Dus dat levert mij tijd op en dan kan ik weer de volgende cliënt zien. Maar als ik vooral zie dat de cliënt het lukt om bijvoorbeeld drie van de tien vragen zelf in te vullen, dan is dat perfect. Dat vind ik alleen maar mooi dat je op die manier cliënten wat kunt leren. Dus dat is voor mij het belangrijkste: wat levert het voor de cliënt op? Dat is voor mij wel de toegevoegde waarde van deze methodiek dat ik zie dat een cliënt zichzelf kan redden. En soms met een klein steuntje vanuit ons. Het is ook heel erg afhankelijk van welke cliënt heb ik tegenover mij zitten. Je moet altijd doen wat werkt. Bij de ene cliënt helpt het wel dan bij de andere cliënt. Wij hebben ook cliënten die 80 jaar zijn en ja, moet ik die meneer nog leren hoe hij met de computer een formulier kan invullen of neem ik het even over? Dus het is ook ieder geval bekijken. Wat dat betreft blijft het dan ook maatwerk: wat kan wel en wat kan niet? Je moet niet te hoge verwachtingen hebben en wel aansluiten bij je cliënt.

**Zou je wat willen vertellen over de inhoud van de trainingen?**

Ik heb heel veel trainingen gevolgd over het oplossingsgericht werken. En dan met name hoe pas je oplossingsgericht werken toe bij cliënten die depressief zijn, bij cliënten met schuldenproblematiek, psychosociale problemen, hoe kan je het netwerk rondom een cliënt inschakelen. Dus echt gericht op het raadsliedenwerk heb ik dus maar één training gehad en de rest is heel erg gericht op het algemeen maatschappelijk werk.

**Hoe komt het dat je maar één training gericht op het sociaal raadsliedenwerk hebt gehad?**

Wat ik aangaf is dat het raadsliedenwerk maar een klein deel is van Wij zijn Traverse groep. En in het begin hebben de trainers zich vooral gericht op het algemeen maatschappelijk werk en ik ben daar ook vanuit mijn functie als maatschappelijk werker heb ik daar aan deelgenomen. Pas later wilde ze de training ook voor de andere beroepsgroepen aanbieden. Maar dan moet het natuurlijk wel passen bij het werk wat ik doe. Want als het gaat over psychosociale begeleiding dan kan ik zo'n training wel volgen maar dat slaat niet aan bij hetgeen wat bij de doelgroep van het raadsliedenwerk hoort. Ze hebben later wel gekeken van: oké en het raadsliedenwerk dan? En omdat het contact van het raadsliedenwerk is kortdurend kan je ook hier, vind ik persoonlijk hoor, je kan hier niet iets van 10 trainingen aan wijden want het over het algemeen heb je de belangrijkste zaken: de cliënten in eigen kracht zetten, bekijken of je het netwerk kunt inschakelen. Binnen dat kortdurend contact valt dat dan wel mee, want als je ziet dat er toch veel meer aan de hand is, moet je toch wel doorverwijzen naar bijvoorbeeld het maatschappelijk werk. En dan weet ik: oké, mijn collega's zijn daarin geschoold dus dat komt dan ook wel weer goed. De raadslieden hebben wel ook allemaal de algemene training voor iedereen binnen de organisatie gehad. Dus echt vanuit de basis: ‘’Wat houdt het oplossingsgericht werken in? Wat zijn de doelen? Waar wil je naartoe?’’. En mijn collega’s, ons kleine team, want we zijn samen met 4 mensen, wij hebben dan daarnaast ook nog voor het raadsliedenwerk een training gehad die toegespitst is op het raadsliedenwerk.

**Wat deden jullie tijdens de training?**

Je had een stukje theorie en een stukje praktijk dus oefenen met rollenspel. Hoe ga je om bijvoorbeeld het voorbeeldje wat ik je net gaf van: hier zijn de papieren, los jij het voor mij op’’. Hoe gaan we die omslag ook bij cliënten teweeg brengen. En ook een stukje begrip want je moet jezelf voorstellen dat cliënten altijd gewend zijn dat ik de vragen oppak en ineens zeg ik van: ‘’en binnen uw eigen netwerk? Kan er iemand uit uw eigen netwerk u ondersteunen daarbij?’’. Dat is dan natuurlijk voor die cliënt ook vreemd. Dus hoe gaan we in een gesprek met cliënt ook aangeven van dat toch wel iets meer van de cliënt verwachten maar dat we dat alleen doen omdat het ten gunste komt van de cliënt. Dus je moet ook tijd besteden om onze werkwijze uit te leggen in het begin. Want je stuit soms op mensen die ook ‘’nee’’ zeggen ‘’want daarvoor kom ik naar jou’’. Je krijgt dan een discussie waar je vooral uit probeer te blijven. Maar vooral het gesprek aan gaan van waarom vragen wij dit nu van u. Wij hebben toen ook onze folder aangepast. Wij hebben een stukje over onze nieuwe werkwijze in de folder opgenomen. Zeg maar klein stukje van: ‘’wij zijn nu begonnen met het oplossingsgericht werken. Dat houdt het volgende in… Wij zullen dan ook daarin nog wel wat meer van cliënten verwachten.

**Hoe kijk jij persoonlijk tegen het oplossingsgericht werken voor sociaal raadslieden aan?**

Ik moet zeggen dat in die zin de methodiek mij wel heel erg geholpen heeft in hoe om te gaan met mijn cliënten. En als het dan gaat om het thema zelfredzaamheid bevorderen, dat deze methodiek daar heel erg bij geholpen heeft. Ik persoonlijk ben er heel erg blij mee. Het is wel wat ik heb moeten leren is van: ‘’wil je snel, ga langzaam’’. Dat was een quote die vaak werd gebruikt door onze trainers. Dat houdt in dat je niet te hoge verwachtingen moet hebben. Als een cliënt al bij wijze van zelf zijn naam heeft opgeschreven dat je daar dan ook gewoon de cliënt echt voor complimenteert van: Oh ik zie dat u uw naam heeft opgeschreven, nou wat goed!’’. Dus verwacht niet dat ik de client met een heel formulier al bijna helemaal zelf heeft ingevuld. Maar het gaat echt om die kleine stapjes en dat je dat ook ziet en dat ook benoemd richting je cliënt. Je ziet daardoor de cliënt wel echt groeien en dat heeft veel tijd nodig. Maar als ik nu vergelijk met 5 jaar geleden moet ik zeggen dat ik wel heel erg blij ben dat uiteindelijk ook wel die omslag is gekomen bij onze cliënten. En dat de meeste die hier komen nu ook wel weten van: ‘’oké er wordt ook wat van mij verwacht. Het is mijn probleem. Het is mijn vraag en ik kan niet zomaar droppen en verwachten dat een ander het oplost’’. En sommige dingen zitten er nu bij mij heel erg in. Bijvoorbeeld dat je afvraagt van: ‘‘wat heb je zelf al gedaan?’’. Vaak hoor je dan ook al van: ‘’nou ik heb zelf al gebeld. Ik heb dit en dat al gedaan’’. En daar ook weer compliment voor geven van: ‘’dat heb je goed gedaan, jammer dat het niet gelukt is en dan kunnen wij nu kijken hoe verder.’’ Maar als een cliënt tegen mij zegt van: ‘’ja ik heb eigenlijk nog zelf niks gedaan’’ en wat zou je dan kunnen doen? Dus het zijn elke keer die open vragen. Je moet het niet invullen voor de cliënt ook al is het soms heel erg voor de handliggend. Probeer om die cliënt zelf te laten nadenken. Want als een cliënt zegt: ‘’ik zou zelf wel kunnen bellen’’, dan is dat voor ons heel logisch en vanzelfsprekend. Maar geef dan aan: ‘’ja dat is een goed idee, zullen we dat even gaan doen?’’. Even terug naar de vraag… Ik vind het dus een hele positieve ontwikkeling.

**Hoe kijken jouw collega’s er tegen aan?**

Wij zijn ook redelijk een jong team. Misschien dat dat ook scheelt. Wij zijn allemaal starten dus je bent net afgestudeerd en je begint ergens aan een nieuwe methodiek maar we zijn niet anders gewend. Dus voor ons is het wat makkelijker. Maar ik ben wel heel erg benieuwd. Ik heb ook wel eens deelgenomen aan het Regionaal overleg. Wij zitten dan met de raadslieden van Limburg en Brabant. Ik ben wel heel erg benieuwd om gewoon eens het gesprek aan te gaan van: ‘’wat houd je daar dan in tegen? En wat zouden dan eventuele nadelen daarvan zijn?’’. Wat ik dan merk, ook in dat regionaal overleg, is dat ze dan toch bang zijn van: ‘’wij hebben hier te maken met hele kwetsbare burgers.’’ En dat ze dan eigenlijk niet eens een beroep willen doen op die eigen verantwoordelijkheid van: ‘’nee want ze kunnen het zelf niet daarom pakken wij het op’’. Ja maar goed het is niet zo dat ze helemaal niks kunnen. Ik begrijp ook echt wel dat als er ingewikkelde juridische vragen binnenkomen dat het wat lastiger is om deze methodiek toe te passen maar dan nog zit het in de kleine dingen die je een cliënt zelf kunt laten doen, als het gaat om een formulier of het bemiddelen. Waarom zou een cliënt niet kunnen bijdragen aan die oplossing? Dus het blijft maatwerk je moet kijken bij welke cliënt kan ik het wel vragen en bij welke cliënt niet. Maar ja in dat praktische kunnen zij zeer zeker wel wat doen.

**Zou je een aantal voorbeeldzinnen kunnen noemen die je vaak gebruikt?**

Het is voor mij nu heel erg de automatische piloot. We hebben het net over complimenteren, dat komt wel echt elke keer terug. Een open houding hebben van: ‘’waarmee kan ik u helpen?’’ Want wat ik vaak in het begin zag er komt iemand met een brief en je pakt eigenlijk gelijk die brief en ik ga maar lezen zonder eigen aan de cliënt te hebben gevraagd: wat is nu precies uw vraag? Je gaat dan zelf interpreteren of je gaat vanuit: ‘’nou het zal wel om die brief gaan’’. Maar ik stel juist open vragen: Waar komt u voor? Waarmee kan ik u helpen? En van daaruit te kijken wat heeft de cliënt al zelf gedaan. Dus dan vraag ik gewoon van: ‘’oké ik begrijp het en heeft hij u zelf al contact opgenomen? Wat heeft hij zelf al gedaan?’’ Het is maar net afhankelijk van de situatie. Maar probeer ook elke keer weer dan een vraag terug te geven aan de cliënt. Dus om eerst er achter te komen van wat heeft een cliënt al ondernomen? En als ik dan tot de conclusie kom dat een cliënt nog niks zelf heeft gedaan dan kijken we van wat maakt dat u zelf nog geen contact heeft opgenomen? En als hij wel al iets heeft gedaan, dan dus complimenteren.

**Hoe maak jij gebruik van de wondervraag, schaalvragen of hoop-vragen?**

Dat zijn echt vragen voor het algemeen maatschappelijk werk en die pas ik niet toe bij het raadsliedenwerk. Ik kan mij zo ook voorstellen dat als je op die wijze het oplossingsgericht werken bij Sociale Raadslieden introduceert, dat ze er niet voor in staan. Maar een schaalvragen van geef eens een cijfer tussen nul en tien van waar staat u op dit moment? En wat is er nodig voor het volgende stapje? Wat ik net al noemde, het raadsliedenwerk is kortdurend contact. Mensen komen vaak met een gerichte vraag en zoeken daar een antwoord op en dat is het. Het is niet een kwestie waarbij je mensen echt langdurig begeleid en waarbij het wel van toepassing is. Dus als het echt gaat om wondervragen. Die pas ik helemaal niet toe. Heb ik ook nooit geprobeerd ook omdat het past gewoon niet, vind ik, persoonlijk.

**In de theorie wordt ook gesproken over de bezoeker, de klager en de klanttypische. Hoe zie jij dat terugkomen?**

Dat zie je ook zeker bij ons terugkomen. Je ziet mensen die bezoeker zijn, die komen hier en zijn verwezen door het maatschappelijk werk maar weten eigenlijk niet zo goed waarvoor ze verwezen zijn. De klagertypische, dat zijn de mensen die tegenover je gaan zitten een kwartier lang eigenlijk alleen maar andere de schuld geven. Gelukkig zien we hier meer de klanttypische dan de overige. Maar goed het is heel erg kijken van: ‘’oké hoe kan ik het ombuigen?’’ Dus als ik hier een bezoeker tegenover me heb zitten, die eigenlijk nog niet zo goed weet wat ik dan voor hem kan betekenen. Dan bespreek ik eerst de reden van verwijzing. En dat is wel iets wat ik eigenlijk meestal gewoon doe waar de cliënt bij zit. Dus niet de cliënt wegsturen van: nou ja als u het niet weet, ik weet het ook niet dus doei. Nee je bent verwezen door de gemeente, Oké wat ging u daar door. Wie heeft u gesproken? Zullen we even bellen om er op die manier achter te komen. En als het echt mensen zijn die aan het klagen zijn, soms moet je even de ruimte geven en ook benoemen en erkennen in hetgeen zij ervaren. Maar op een gegeven moment moet er wel verandering gaan komen van: ‘’oké jij hebt nu even 5 minuten geklaagd. Nu even terug naar hetgeen waarvoor we hier zitten. Want het is een probleem en u wilt daar wat mee.’’ Dus uiteindelijk moet dat stukje aangepakt worden.

Ik denk dat dat je vaak al heel veel dingen toepast die heel erg oplossingsgericht zijn zonder dat je het weet. Dus als je in dit vak zit dan ben je als het goed is heel sociaal en dan voel je de cliënt ook goed aan. Probeer je gesprek zo te sturen dat je uiteindelijk tot het gewenste resultaat komt. Je doet daarin waarschijnlijk heel veel oplossingsgericht zonder dat je dat echt weet.

**Wat doen jullie met het team om deze methode verder te blijven ontwikkelen?**

In de beginperiode bij het maatschappelijk werk toch wel iets meer dan bij het raadsliedenwerk. Ja er zijn wel afspraken gemaakt bijvoorbeeld over intervisie en noem maar op. Maar ik moet ook eerlijk zeggen we doen het nu al zo lang dat we er niet nog extra aandacht aan besteden. Maar dit hebben wij wel in het begin gedaan. En als er een nieuwe collega komt, dan volgt hij/zij sowieso die algemene basistraining over het oplossingsgericht werken. Want dit is wel verplicht voor alle medewerkers van het WijZijn Traverse groep. Maar het is niet zo dat wij nog speciaal daar aandacht aan besteden.

**Heb je nog een laatste tip of opmerking die nog niet aan bod is gekomen maar wel heel belangrijk is?**

Ja dan wil ik, het is misschien wel een herhaling, maar wat ik wel echt een belangrijke vind: als je kijkt naar de oplossingsgericht werken komt ook inderdaad de schaalvraag, de wondervraag en hoopvragen aan bod. Ik kan me zo voorstellen dat veel mensen afhaken als ze dat dan zien, van: dat kunnen wij niet in ons werk toepassen niet met onze doelgroep, dat wordt lastig. En daar kan ik me wel enigszins in vinden maar er is natuurlijk ook nog gewoon een andere kant. Het is heel erg aansluiten bij de cliënt en doen wat werkt bij de ene cliënt. Bij de ene cliënt werkt het wel en bij de andere cliënt niet. Bij de ene cliënt daar kan ik niet vragen om een gedeelte van een formulier in te vullen omdat diegene dat gewoon niet kan en bij de ander wel. Het hangt dus erg af van wie heb je tegenover je zitten. Dus het is elke keer weer opnieuw de afweging maken van wat kan ik wel aan deze cliënt vragen en wat kan ik niet vragen.

### 6.1 BSR oplossingsgericht werken, een korte handleiding

Visie: leder mens beschikt over eigen verantwoordelijkheid, krachten en talenten die hem in staat stellen keuzes te maken en 'dingen' te doen.

**Basishouding**

* Zie de inzet, krachten en kwaliteiten van de klant (en), werk met complimenten
* Doe niet, en neem niet over wat de cliënt zelf kan
* Werk vanuit het referentiekader van de klant ( en dit is een continue spanningsveld tussen zelf doen of laten doen)
* Werk richting het doel van de klant
* Als iets niet werkt stop er mee en doe wat anders
* Als iets werkt, doe er meer van
* Kleine stappen, grote gevolgen
* Oordeelloos en nieuwsgierig
* Welwillend en activerend
* Respectvol

**Uitgangspunten:**

* leder gesprek kan het laatste zijn
* Ga uit van je basishouding en werk vraaggericht, de klant is probleem-, en oplossingseigenaar
* Ga uit van samenwerking. Geef aan hoeveel tijd je beschikbaar hebt. Leg je werkwijze uit, en sluit een (mini) 'overeenkomst (de cliënt weet wat hij kan verwachten). Maak helder wat je wel en niet kunt doen
* Spreek a.d.h. van het mandaat wat je hebt wat de klant doet en wat jij (eventueel) kunt doen
* Bij het invullen van een formulier is het de bedoeling dat cliënten b.v. zelf de naw-gegevens invullen
* Ieder spreekt zo veel mogelijk Nederlands

**Mandaat**

Als de klant jou vraagt om iets te doen of te informeren/adviseren wat hij zelf niet weet of kan, dan vraag je mandaat daarvoor. Let op de beëindiging van dit mandaat. De klant geeft jouw toestemming en jij cheuqt dat, hiermee blijft de klant probleemeigenaar en zelf verantwoordelijk voor het vervolg.

**Samenwerkings-/klanttypologie**

Te gebruiken om een indruk te krijgen aan het begin van het contact en om te weten of de klant een volgende stap kan gaan zetten waar hij zelf verantwoordelijk voor is en blijft. De klanttypologie kan in het gesprek veranderen.

> Bezoekerstypisch; heeft geen probleem, hoeft niets te veranderen

Kan ik deze klant motiveren? Ja/nee. Nu u toch hier bent

> Klaagtypisch; heeft een probleem en neemt nog geen verantwoordelijkheid voor de oplossing en gedragsverandering.

Uitnodigen klant te worden door erkenning en samenvatting, "Als ik u goed begrijp...." "Wat wilt u voor het probleem in de plaats"? "Hoe ziet het eruit als het probleem is opgelost?

> Klanttypisch; heeft een probleem en wil er zelf iets aan doen

*Geef de keuze aan de klant: "er ligt heel wat aan vragen voor", "We hebben 20 minuten, wilt u een keuze maken voor wat nu belangrijk is?" Op deze manier behoudt de klont de verantwoordelijkheid.*

**Gesprekshantering**. Zorg ervoor dat het de klant duidelijk is of wordt wat jij wel en niet kunt doen, je bent geen maatschappelijk werker of advocaat. Laat weten wat je wel kunt.

Opening//huidige situatie/taxatie en vraagverheldering:

* "Wat is het  komt u voor?" (niet wat kan ik voor u doen?)
* Is er sprake van een werkbare vraag? Of moet de cliënt ergens anders zijn? Afbakenen, ordenen, grenzen stellen. Dit en dat kunnen wij (samen) voor u doen en dat niet
* Van groot naar klein. Je neemt niet alles gelijk aan waar de klant mee komt.
* "Hoe is waar u voor komt, waar u mee zit een probleem voor u?"
* "Hoe heeft u daar last van?' t'Hoe belemmert u dat?''
* Samenvatten. "Dus als ik u goed begrijp..,?"

**Pre-sessie**

* "Wat heeft u allemaal al (aan voorwerk) gedaan wat dit betreft?" (wat hebben ze zelf al gedaan, waar zijn ze geweest, wat is er gebeurd?) 
* "Wat hielp (niet)?'
* "Wie helpen u daarbij/ wie zijn u tot steun?"" of zouden u tot steun kunnen zijn?"

**Taak en doelgericht/gewenste situatie** (positief-, resultaat- en concreet gericht)

* Wat wilt u (bereiken)?
* Wanneer zal het beter gaan?

**Uitzonderingen**

* Wanneer is het u al wel gelukt om 
* Kunt u dat weer doen?

**Volgende stap**

* Wat kunt u (verder) doen?
* Wie anders kan/gaat (verder) wat doen?
* Is een volgende afspraak nuttig? Voor wie?
* Opslaan in RIS van de voortgang, en dat het duidelijk is voor collega 's wat jij en de klant doet.

**Om mee te nemen:**

* Als iets helpt, of heeft geholpen doe er meer van en leer het een ander.
* Als iets niet werkt stop er meer en doe wat anders.
* Repareer niet wat niet gevraagd wordt of wat niet kapot is.

**Verstevigen en bekrachtigen**

Gedurende het gehele gesprek Iaat de medewerker zijn waardering blijken voor wat de klant doet of gedaan heeft. Het geven van complimenten komt enerzijds voort uit echte waardering voor wat klanten doen, en wordt anderzijds gebruikt om de gedachten van de klant die hem kunnen steunen te bekrachtigen en te versterken. Het is een uiting van een visie op mensen waarin hun sterktes, inzet en creativiteit als essentieel gezien en gewaardeerd worden en waarmee zij zelf verder aan de slag kunnen.

Veel succes



## 7. Interviewverslag Sociom

**Gespreksverslag –**Datum: Woensdag 19 april 2017

Interviewer: Emmy Versteeg

Geïnterviewde:

Begintijd: 13:00

Allereerst bedankt dat je wil meewerken aan mijn onderzoek. In het kort gaat het onderzoek over het implementeren van het oplossingsgericht werken bij de sociaal raadslieden van Socius. Zij willen graag weten hoe deze methode bij hen kan werken. En ik hoop dat samen met jouw ervaringen en die van twee andere sociaal raadsvrouwen, daar duidelijkheid in komt.

**Zou je allereerst wat willen vertellen over jezelf?**

Ik ben Josephine en ik werk als sociaal raadsvrouw bij Sociom. Voorheen was het een organisatie met alleen maatschappelijk werk en raadslieden. Nu is het een grote welzijnsorganisatie waar alles werkt met betrekking tot welzijn: arbo-werk, maatschappelijk werk, vluchtelingenwerk, jongerenwerk, alles. Ik kom oorspronkelijk uit het maatschappelijk werk, heel lang geleden. Op basis daarvan ben ik hier terecht gekomen. Het was wel een vacature sociaal raadslieden maar die term bestond toen nog niet. Het was toen informatie & advies. Ik heb toen modules gevolgd en deskundigheidsbevordering van Stimulansz gevolgd tot sociaal raadsvrouw. En ik heb nu ervaring van 15 jaar waarin ik alles tegen kom wat een sociaal raadsvrouw maar tegen kan komen.

**Zou je wat willen vertellen over de organisatie?**

De organisatie bestaat uit vijf gemeentes. Sinds 1 februari hebben we ook in elke gemeente een locatie. Zij het dat we in Boxmeer en in Cuijk meer een basislocatie hebben. We hebben spreekuurlocaties in nog drie andere dorpen. Daar hebben wij echt voor moeten strijden omdat de gemeentes niet stonden te springen om ons daarvoor subsidie te geven. Maar goed toch aangetoond via een expert-meeting met onze directeur, het MT, Ernst Radius van LOSR en Jan Hamming om aan de wethouders uit te leggen van: wat is nou sociaal raadsliedenwerk. Vooral het preventieve stuk en het signalerende stuk daar kan je een hele hoop mee betekenen voor de gemeenschap. Bij kwetsbare mensen kan je een heleboel ellende voor zijn.

**Hoe zit de organisatie verder in elkaar?**

Sinds 1 februari hebben wij in Cuijk nog maar twee ochtenden dat wij van 9:00-10:00 uur telefonisch spreekuur hebben en van 10:00-12:00 uur inloopspreekuur. Dat was eerst drie keer in de week. Daarvoor vier keer in de week. Maar goed dit heeft met bezuinigingen te maken. Het heeft met verspreiden van de uren te maken; hoe gaan we die andere locaties bedienen. Het is veel, het is eigenlijk te veel. Als ik dan vandaag spreekuur moet draaien dan is dat eigenlijk veel te vol. En dan word ik eigenlijk een beetje gehaast. Dat werkt niet echt lekker. En de andere dagen gebruiken we om afspraken te maken. En het is druk, altijd druk.

**Je noemde net dat jullie inloopspreekuren hebben. Wat komt daarin voorbij?**

Voornamelijk mensen die… ja.. Ik maak het onderscheid op het spreekuur zijn vaak de nog meer kwetsbare burgers die nog niet de weg weten naar een telefoon of anderstalig zijn of de drempel te hoog vinden om de telefoon te pakken en zij weten hier zit altijd dezelfde persoon: daar loop ik even binnen. Die drempel is dus heel laag. Mensen kunnen zo binnenlopen. En dat zijn vooral mensen die in het spreekuur komen met of ze zijn op verwijzing. Bijvoorbeeld vanochtend vanuit de gemeente een verwijzing voor het invullen van het formulier bijstand. En een verwijzing van Plangroep, die doet hier de schuldhulpverlening, en bij ons het voortraject bij zo’n verwijzing. En verder ook veel mensen die brieven hebben gekregen die ze niet snappen, die brieven krijgen dat ze toeslagen moeten terugbetalen, die aangifte moeten doen of allerlei vragen over post en dat soort dingen. En als je dan een afspraak moet maken dan is dat vooral zwaardere problematieken. Mensen die in hevige schulden zitten, uit huis dreigen te worden gezet, afsluiting energie, ontslag dreigt, juridische zaken. Dat zijn mensen die er zelf thuis niet meer uitkomen en dan via de telefoon een afspraak maken. En dat heeft ook een toename, vooral dat schuldenverhaal wordt steeds zwaarder.

**Hoe komt het dat jullie oplossingsgericht wilden gaan werken?**

Dat is eigenlijk niet vanuit ons gekomen maar vanuit het maatschappelijk werk en de organisatie. Dat werd aan iedereen aangeboden. Ik geloof dat vanuit maatschappelijk werk het verzoek is gedaan. Wij hadden toen even de vraag van: moeten wij daarbij aansluiten omdat wij toch een ander soort werkterrein hebben en de manier van werken ook. Ik ben achteraf heel blij dat ik er aan deelgenomen heb. Hoewel ik achteraf ook besefte dat ik al een deel werk volgens de methode. Maar ik ben er wel op gewezen op wat echt helpend werkt. Ja het sloot aan en ik voel me er ook heel erg in thuis. Juist ook omdat ik HBO maatschappelijk werk heb gedaan, maar ik ben zelf eigenlijk meer praktisch gericht. Praktisch aan de slag, wat korter en wat doelgerichter. En mijn ambitie ligt niet op het vlak waarbij je langdurig in traject gaat qua psychosociale hulpverlening. Ik ben meer kortdurend, praktisch, snel werken. Maar goed daar zie je wel dingen mee over het hoofd. En daarom ben ik ook blij dat we die oplossingsgerichte cursus heb gehad.

**Je geeft aan dat je achteraf heel blij bent dat je het hebt gedaan. Wat is volgens jou de toegevoegde waarde van het oplossingsgericht werken?**

Ik heb/had de neiging om namens cliënt te denken wat voor hem helpend was. En dat ik invulde wat de mensen nodig hadden. Zonder te toetsen of dat klopt. En dat werkt niet. Dat werkt niet altijd. Kijk als mensen aankomen om een formulier in te vullen dan ben je ook niet oplossingsgericht bezig. En dat onderscheid hebben wij ook gemaakt: is het een probleem of is het een beperking? Als mensen komen met schulden dan zijn de schulden een probleem. En als je al die mensen de wondervraag zou stellen. Dan is het antwoord dat die schulden opgelost zijn. Dan zou hun wereld er beter uitzien.

En nu ga ik even in op de technieken. Het zijn drie verschillende soorten klanten die je kan krijgen. De bezoeker, klagers en vragers (klanten). Ik noem ze altijd vragers. En dat onderscheid moet je al weten. En als je dat al kunt herkennen dan kun je er anders mee omgaan. En als het een klager is: wat komt u bij mij halen? Mijn oor, in feiten. Hij hoeft niets van mij, alleen dat ik luister. En dan kan ik het aanhoren. Maar uiteindelijk kan ik er niets mee. Of ik kan er verder op ingaan om er achter te komen van: waaraan ligt het bij u? Maar een klager die kan eigenlijk pas terugkomen als hij klant wordt. En een bezoeker, iemand die is verwezen, en die komt mij aan het werk zetten. Hij heeft volgens zichzelf geen probleem. Maar dat betekent dus dat als je daar mee verder wil dan moet je een ander soort vraagstelling doen.

**En wat vraagt u dan?**

Wat ik steeds meer vraag. En wat ik heb afgeleerd om niet meer te doen, is de vraag stellen: wat kan ik voor u doen? Maar ik stel nu altijd de vraag: wat is uw vraag (aan mij)? En ik had vanochtend een meisje die pats boem een formulier en ze was het er niet mee eens. En dan denk ik van ja oke ik heb maar beperkte spreekuurtijd: wat kom je eigenlijk doen? En dat is voor mij helderder geworden dat ik wil weten wat die mensen komen doen. Sommige mensen zijn heel breedsprakerig en dan vertellen ze eerst over een halfjaar ziektebeeld. En dan denk ik van: ja direct is het half uur of uur over en dan weet ik nog niet waar ze voor kwamen. Dus als ik merk dat het die kant uit gaat dan zal ik altijd even inbreken en zeggen van: goh ik wil graag weten wat er met u aan de hand is maar waarmee wilt u geholpen zijn als u over een uur de kamer weer verlaat? Wat is concreet de vraag aan mij? Dat werkt voor mij helder om mee te werken en ik kan gerichter mijn dienst of hulpverlening afstemmen op de vraag van de klant.

**En wat is het verschil tussen dienstverlening en hulpverlening?**

Dienstverlening is dat je ze een dienst bewijst. Als mensen bij ons komen voor hulp bij het invullen van een formulier heeft dat niks met hulpverlening te maken. Je verleent ze een dienst om samen het formulier in te vullen. En natuurlijk toets je van: kunt u het zelf? Want kunt u zelf? Weet je daar kun je op in gaan maar verder komen ze alleen voor een dienst: het formulier moet ingevuld worden en op de post worden gedaan. Hulpverlening, en dat is ook waar maatschappelijk werk op zit, is meer van: waar loop je tegen aan, waar lukt het niet, wanneer lukt het wel. Dat soort dingen allemaal. En dan ga je echt meer in op het probleem.

**En bij welke van de twee werkt oplossingsgericht werken het beste? (12:22)**

Bij dienstverlening is oplossingsgericht werken niet ter sprake want bij dienstverlening is het: u vraagt, wij draaien. Met natuurlijk in achtneming wat de klant zelf kan. Bij ons staat zelfredzaamheid hoog in het vaandel. Dus dat toets je wel. Maar het is niet dat ze een probleem hebben waarbij we aan de slag moeten qua oplossing. Er is geen probleem, er is een beperking. De beperking is dat ze het formulier niet kunnen invullen.

**En dan neemt u het over?**

Ja. Wel even aantasten van bijvoorbeeld de naam kunnen ze zelf invullen. Ik vind de eerste aanzet moet altijd bij de klant liggen.

**Zou je wat kunnen vertellen over de training die jullie hebben gehad?**

Dat is in 2009 geweest. De tijd gaat vlug. Ik weet nog dat het een ontzettend bevlogen man was die de training gaf. Dat was Sjef de Vries. Hij heeft ook een aantal boeken op zijn naam staan. Wij hebben altijd de KOT, niet oplossingsgericht, korte oplossingsgerichte therapie. Sjef geeft geen KOT, Sjef ís de KOT. Het zit in zijn hele denkwijze. We moesten rolspellen doen maar hij liet ook films zien waarin hij met gezinnen aan de slag ging. Hij zei ook je moet vaker achterover leunen want de klant moet het werk doen. Hij legt dan een appel neer bij de cliënt en die appel moest daar blijven liggen. Je mocht hem niet overpakken. Hij maakte het heel beeldend. Dat was een hele mooie manier. Als hij dat zo voordeed en hoe dat werkte, dan kom je echt tot de essentie. Maar ook dat wij de beperking hadden bij het sociaal raadsliedenwerk. Wij werken niet met schaalvragen. Wij lopen namelijk geen processen met mensen. Het zijn allemaal korte contacten. Hoewel het wel regelmatig voorkomt dat wij wel mensen met schulden begeleiden. En daar zit ook wel een beetje gedrag bij.

**Ik had laatst een echtpaar dat niet rond kon komen. We hebben een financieel overzicht, een** budgetplan gemaakt. Uiteindelijk zat de moeilijkheid in dat de vrouw heel veel rookte. Ik zal nooit zeggen dat mensen moeten bezuinigen. Ik geef alleen de mogelijkheden aan. Ik heb ze inzichtelijk gemaakt wat ze dat zou opleveren als ze zou stoppen met roken of minder zou roken. Maar dat is voor haar niet voldoende. Zij moet ergens anders zijn. Dus heb ik haar de vraag gesteld: wanneer zou het lukken of wat is helpend? Wat moet er gebeuren waardoor het lukt? Dat soort vragen waardoor ze zelf tot inzicht kwam. Toen kwam ze paar weken later terug heel trots dat ze een elektrische sigaret had aangeschaft. Dan gebruik je de positieve benadering: hoe is het u gelukt? Dat is belangrijk bij mensen die hun gedrag moeten veranderen. Niet kijken naar de grote stap, maar juist naar de kleine stapjes. En dat vind ik mooi bezig zijn. Wij hebben hier de afspraak dat wanneer wij mensen met schulden begeleiden dat wij ook inzetten op de gedragsverandering. Normaal zou je dan doorzetten naar maatschappelijk werk maar die weten weer te weinig van de financiën en regeltjes af. Dus daarom hebben wij gezegd dat wij dat dan ook oppakken door middel van KOT.

**Je noemde net al een aantal voorbeelden. Als je nu bijvoorbeeld de gesprekken van vanochtend neemt. Hoe maakt u dan gebruik van oplossingsgericht werken?**

Het meisje dat kwam, die kwam namens haar vriend, die heeft formulieren. Hij moest naar de gemeente voor het onderhoud van zijn kind. Maar hij moest werken. Ze wist wat ze moest invullen en ze ratelde en ratelde maar door. Ze was er niet mee eens dat zij dan ook als samenwonende worden genoemd. Ze had al van alles onderzocht en van alles zou niet kloppen. Dus ik zei: zo te horen weet je al een heleboel, maar wat wil je van mij weten? Waar ben je mee geholpen? Dat kon ze niet zo goed aangeven. Het was meer dat het een boosheid was over een formulier van de gemeente dat niet klopte. Dus eigenlijk kwam ze niets vragen maar ze kwam klagen. Ze kwam klagen dat de regels zodanig waren dat zij op het formulier moest staan met haar inkomen voor het onderhoud van de kinderen van haar vriend. Dat was haar klacht. Dat had ik vrij snel helder ook al werd het heel druk. Als dit klaar is, dan wilt ze niks van mij. En dan kan ik het kort houden. Ik hoef dan verder ook niets. Ik heb uiteindelijk informatie verstrekt over wat ze wel en niet in kan vullen en wat daar de gevolgen van zijn. Hoe zij het daadwerkelijk invult heb ik aan haar overgelaten.

Nog een voorbeeld. Er kwam een man in de hal. Hij had allerlei papieren voor de bijstand. Hij kwam niet uit zijn woorden. Hij kon met handen en voeten duidelijk maken dat hij een herseninfarct heeft gehad en dat hij niet adequaat heeft gereageerd op een brief van de gemeente. Hij heeft in het ziekenhuis gelegen. Heel gecompliceerd. Zijn vraag was of ik het formulier opnieuw wilde invullen voor de gemeente. Ik denk ja, hij wordt hier naar toegestuurd maar waar wordt die man nou mee geholpen: wat is het probleem? Wat kunt u zelf en wat vraagt u van mij? Wat ervaart u als probleem? Hij moest heel erg naar zijn woorden zoeken dus het duurde ook echt lang. Maar waar staat die man? Waar vraagt hij hulp voor? Waar kan ik hem mee helpen? Ik heb dat door middel van hem telkens terug te geven, het uiteindelijk heeft geresulteerd dat ik het Juridisch Loket gebeld hebt en contact gelegd met een advocaat om een voorlopige voorziening aan te vragen. Maar dat was even praktisch. Maar ik dacht echt dit gaat allemaal veel te snel. Naar de gemeente, dan weer naar mij. Dit is niet helpend. Dat noem ik dan volgens de KOT: waar sta jij? Wat is jouw probleem en waar ben jij mee geholpen? En het probleem gaf hij heel duidelijk aan: ik heb geen geld. Dus eerst dat geld gaan regelen. En al dat andere, hulp in huis etc., komt later.

**Wat voor vragen stelt u nog meer?**

Wat heeft u al gedaan? Wat zou u kunnen doen? En als ze aan een oplossing denken, dan vraag ik: wat denkt u dat daar het resultaat van zal zijn? Wat levert dat voor u op? Ik gebruik nooit bewust oplossingsgerichte gespreksvoering. Dat is in mij gaan zitten. Dat is doordat ik bewuster meer ben gaan kijken van wat is helpende? Wat is het probleem? En wat is in de ogen van de cliënt de oplossing? En dan het onderscheid maken tussen een probleem of een beperking. Ik heb ook geleerd om niet meer zo hard te lopen om de mensen te helpen. Voorheen was het toch u vraagt en wij draaien.

**Hoe is die houding dan veranderd?**

Door een stuk bewustwording bij de klant te geven en zijn eigen verantwoordelijkheid. En ik ben steeds omdat ik het druk heb, aan het aangeven: ja maar dit is mijn werk niet… In het verleden kwamen mensen hier en die gingen achterover leunen en van dat formulier moet ingevuld worden. Kunt u dat ook zelf? Ja anders kwam ik hier ook niet… Daar werd ik een beetje krielerig van. Dat mensen zeggen: daar bent u toch voor? En zeker met die zelfredzaamheid en eigen kracht en de hele Participatiewet, is daar nog meer op gewezen. Maar door die cursus mede werd ik mij er van bewuster: hoe help je mensen het beste? Door dat te doen waar ze behoefte aan hebben. En dan wel op het level van die mensen en in het kader van die mensen.

**In Beverwijk is er een hele grote Somalische gemeenschap. Hoe is dat hier?**

Ja wij hebben hier ook een Somalische gemeenschap. In het eerste jaar worden zij opgevangen door Vluchtelingenwerk. Daarna komen ze bij ons. De Afrikaanse cultuur is op een andere manier met hun zaken bezig dan wij. Ik heb daar oog voor. Wij zijn opgegroeid moet formulieren en regelingen en zij niet. Dus ze zullen daarin geleerd moeten worden. Dan heb ik heel veel geduld maar ze mogen bij mij niet achterover leunen. En als zij mij teveel ‘voor de kar willen spannen’ dan geef ik toch echt aan dat ze ook zelf iets moeten doen. Vorige week is er eentje boos weggelopen. Hij had problemen met zijn huur- en zorgtoeslag. Het was wel problematisch wat ik niet zo in het inloopspreekuur kon oplossen. Dus ik gaf aan wat ik kon uitleggen en voor het andere deel moet een afspraak worden gemaakt. Hij wilde niet nog een keer een nieuwe afspraak. Dat vond hij te veel werk. Dus ik zei: ja maar het is uw probleem en ik wil u daar mee helpen. Als u niet terug wilt komen met uw probleem… Dat was gewoon even wijzen op eigen verantwoordelijkheid. En ook als ze met z’n drieën komen en jaaropgaves op tafel gooien: ‘’ja ik kan geld terug krijgen’’. Toen vroeg ik: ‘’hoezo geld terugkrijgen?’’. Dan hebben ze wat gehoord en komen ze met het formulier. Ik voel mij dan ook niet geroepen om dat aan te pakken. Ze zijn er mee geholpen om er zelf wegwijs in te maken.

**Hoe doe je dat dan als je de methode niet eigen kan maken door niet te kunnen oefenen omdat continue dit soort doelgroepen op het spreekuur komen?**

Ik denk dat je moet accepteren dat je in zo’n spreekuur niets oplossingsgericht kan doen omdat je puur zit op de situatie die veranderd moet worden. Je moet dan ook het onderscheid maken tussen bezoeker, klant en klager. Een bezoeker wil iets van jou gedaan hebben, puur praktisch wat hij zelf niet kan. Dat is geen probleem maar een beperking. En bij een beperking kun je niet oplossingsgericht werken. Daar kun je niets aan veranderen. Je kan iemand wel leren hoe je een formulier moet invullen maar dat is zelfredzaam maken en niet oplossingsgericht. Zolang personen aan jou een vraag hebben, omdat ze bezoeker zijn en een beperking hebben (de materie niet aankunnen), dan moeten ze door beperking geholpen worden. En dan heb je dus niet te maken met: is dit helpende? Wat heeft u zelf al gedaan? Wat is de reden dat je hier bent? Etc. Daar is zo’n persoon niet mee geholpen. Doen wat werkt. En dat moet je jezelf dus continue afvragen: is het een probleem of een beperking? Als het een probleem is (bijvoorbeeld overzicht krijgen in financiën) dan ga je meer oplossingsgericht werken. Je vraagt dan continue: wat helpt? En als ze dan terugkomen vraag je: hoe is het u gelukt? En dan geef je complimenten.

**Wat doet dat met de klant?**

Ga maar na hoe zelf je reactie is als je positieve reactie terugkrijgt. Dan wil je meer. Daar groei je van.

**Wat hebben jullie na die trainingen gedaan om het verder te blijven ontwikkelen?**

Ik heb destijds een kaartje van iemand gekregen en dat gaat over oplossingsgericht coachen. Dat is niet iets wat ik altijd gebruik maar het ligt wel altijd op mijn bureau. Om er aan te denken. Er staat bijvoorbeeld op geen contact, geen contract. Dat houdt in dat als jij geen contact met je klant kan krijgen, bijvoorbeeld omdat hij alleen maar achterover leunt, dan kan je ook niets afspreken over de hulpverlening. De klant moet ook iets met jou willen: vertrouwen.

We hebben ook nog een keer als nascholing met praktijkvoorbeelden bij Sjef de Vries moeten komen. Want tijdens de cursus was hij voornamelijk bezig met maatschappelijk werk, het procesmatige en minder met ons. Je moet kijken waar staat de klant en welke stappen kan hij zetten. Om een voorbeeld te noemen. Ik had een tijdje geleden een man die was verwezen. Hij had schulden en durfde de blauwe envelop niet meer open te maken. Toen ben ik daar naartoe geweest. En toen had ik de cursus in mijn hoofd zitten: wat zou u helpen? Nou dat u samen met mij de envelop open doet. Wat zie jij als een lichtpuntje? Je zet de persoon aan het werk en aan het denken.

En soms komen mensen uiteindelijk bij je op de afspraak en dan zeggen ze: ik heb helemaal niets gedaan want mijn hoofd stond er niet naar. Dan stel ik de vraag: goh, hoe is het dan toch gelukt om hierheen te komen? Dat vind ik ook een eye-opener: je hebt niks gedaan, maar je zit er wel. Dat zijn allemaal positieve en kleine schouderklopjes. En ik denk dat daarmee de mensen geholpen zijn. Ik stond ook heel erg open voor de cursus.

Wij hebben na de training ook intervisie gehad volgens de KOT-technieken. Je komt dan heel snel tot de kern. Om gerichte vragen te stellen en mensen zelf te laten nadenken kom je al heel gauw bij hun pijnpunt, de kern. En wat is volgens de cliënt de oplossing? Dat kan heel anders zijn dan mijn oplossing. En iedere keer het positieve benadrukken.

**Wat is jouw reactie als iemand aangeeft: ik begrijp het niet?**

Zowel taalkundig als juridisch zal ik afwegen wat je niet begrijpt en wat begrijp je wel. Als mensen met een moeilijke brief komen dan hebben sommige mensen de neiging om hem niet uit de envelop te halen en aan mij te geven dan ga ik soms met mijn armen over elkaar achterover zitten en vraag ik: wat is uw vraag? Wat zit er in? Je leunt zelf achterover zodat het probleem bij de mensen wordt gelaten. Vervolgens geef ik aan: nou dat is een brief van de gemeente. Heeft u al gelezen wat er in staat? Meestal is het antwoord dan nee: ‘’nou ga dan eens kijken wat er in staat’’. Je moet de mensen het idee geven dat het niet zo erg is als ze niet de gehele brief kunnen lezen. Ze kunnen er een paar facetten uithalen. Ze weten alleen niet hoe ze er op moeten reageren.

**Jullie zijn hier nu al 8 jaar mee bezig. Zie je ook verandering bij de cliënten?**

Ik zie voornamelijk bij het maatschappelijk werk dat ze er heel verschillend mee omgaan. Het moet je eigen gemaakt worden maar het moet ook bij je liggen. En sommigen zijn heel erg bezig om op deze manier te werken. De collega’s die er mee werken, die vinden het een prachtige techniek.

**En de verandering bij de cliënt?**

Ik hoop dat het merkbaar is maar omdat wij vaak kortdurend contact hebben, weet je niet wat het op de lange termijn doet. Maar ik denk wel dat wij tot de essentie zijn gekomen van het probleem.

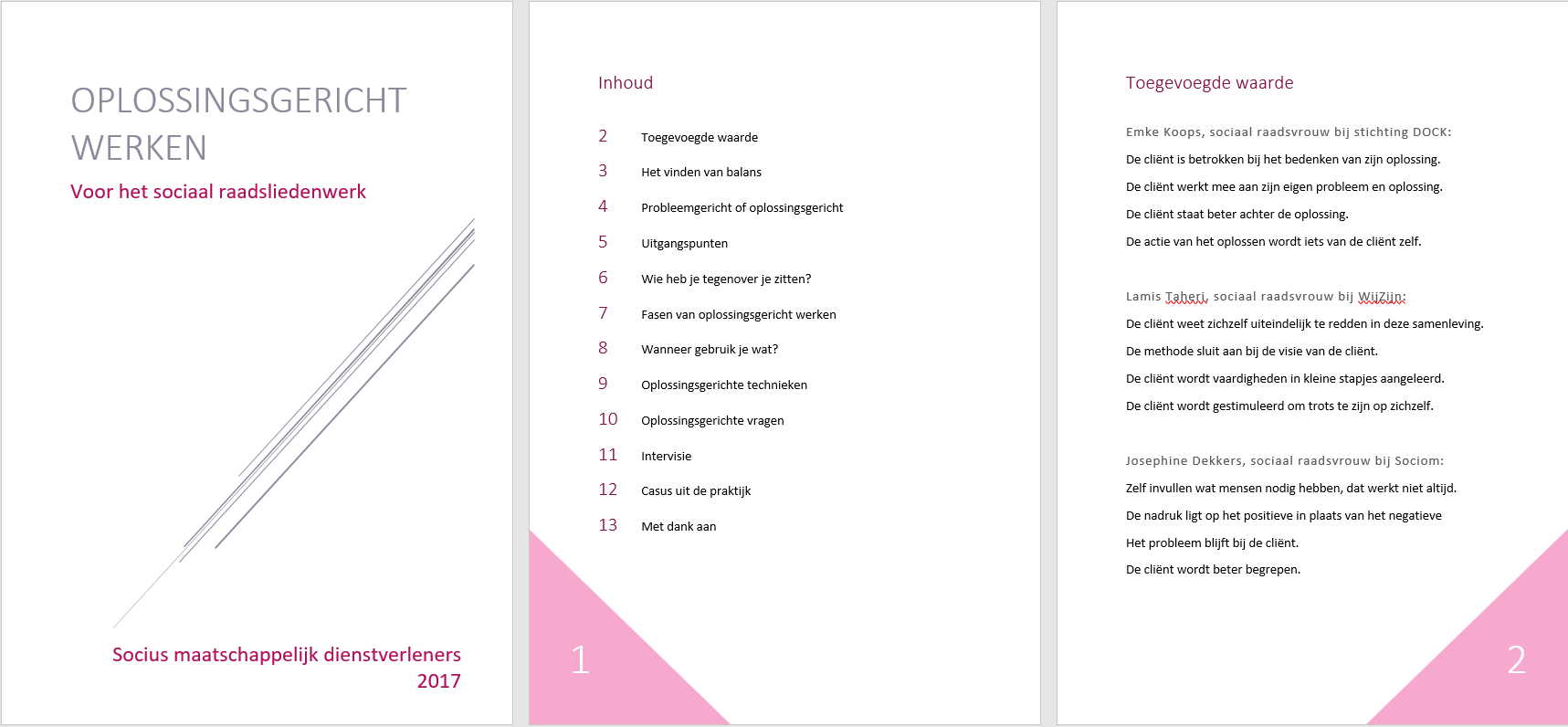
**Heb je nog een allerlaatste tip of opmerking die jij het allerbelangrijkste vindt voor deze methode?**

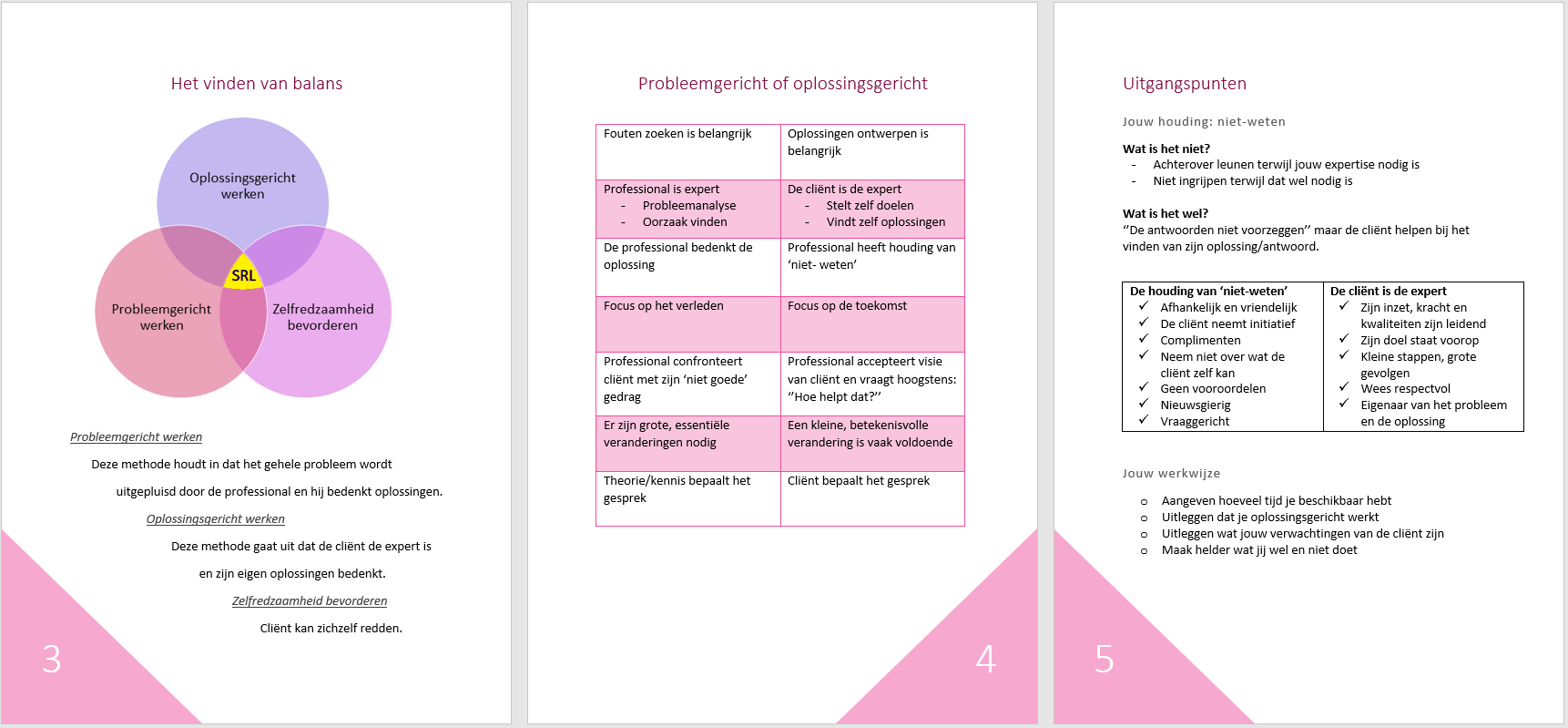
Wat ik echt het allerbelangrijkste vind is: is het een probleem of een beperking? De technieken en de vraagstelling die kun je je eigen maken en dat moet bij je passen. Maar vooraf het onderscheid maken tussen een probleem of een beperking. Vooral in ons werk. Je moet niet daaraan gaan zitten trekken als het een beperking is, als ze bij je komen voor een dienst. Dat heeft mij heel erg geholpen. En het onderscheid tussen bezoeker, klager en klant. Want ik zat altijd heel snel: hoe moet dit, hoe moet dat en vervolgens ging ik aan het werk. Maar ik ga niet meer aan het werk. Ik laat echt de mensen werken. Zij leggen mij uit wat er aan de hand is. En dat heeft mij veel lucht gegeven en minder zorgen in mijn hoofd: hoe moet ik dit nu weer oppakken? Misschien komt het ook wel doordat ik wat ouder, wat wijzer en wat grijzer wordt. Maar vooral het niet willen oplossen voor de mensen want mijn oplossing is diens oplossing niet. Wie geeft mij het recht om het voor de mensen op te lossen? Heb te maken met een probleem (als er wat aan te doen is) of met een beperking (feiten – ligt buiten jezelf)? Jij hoeft niet met de beperking aan de slag. Dat ligt bijvoorbeeld op het terrein van de taal. Jij kunt daar niets aan doen.

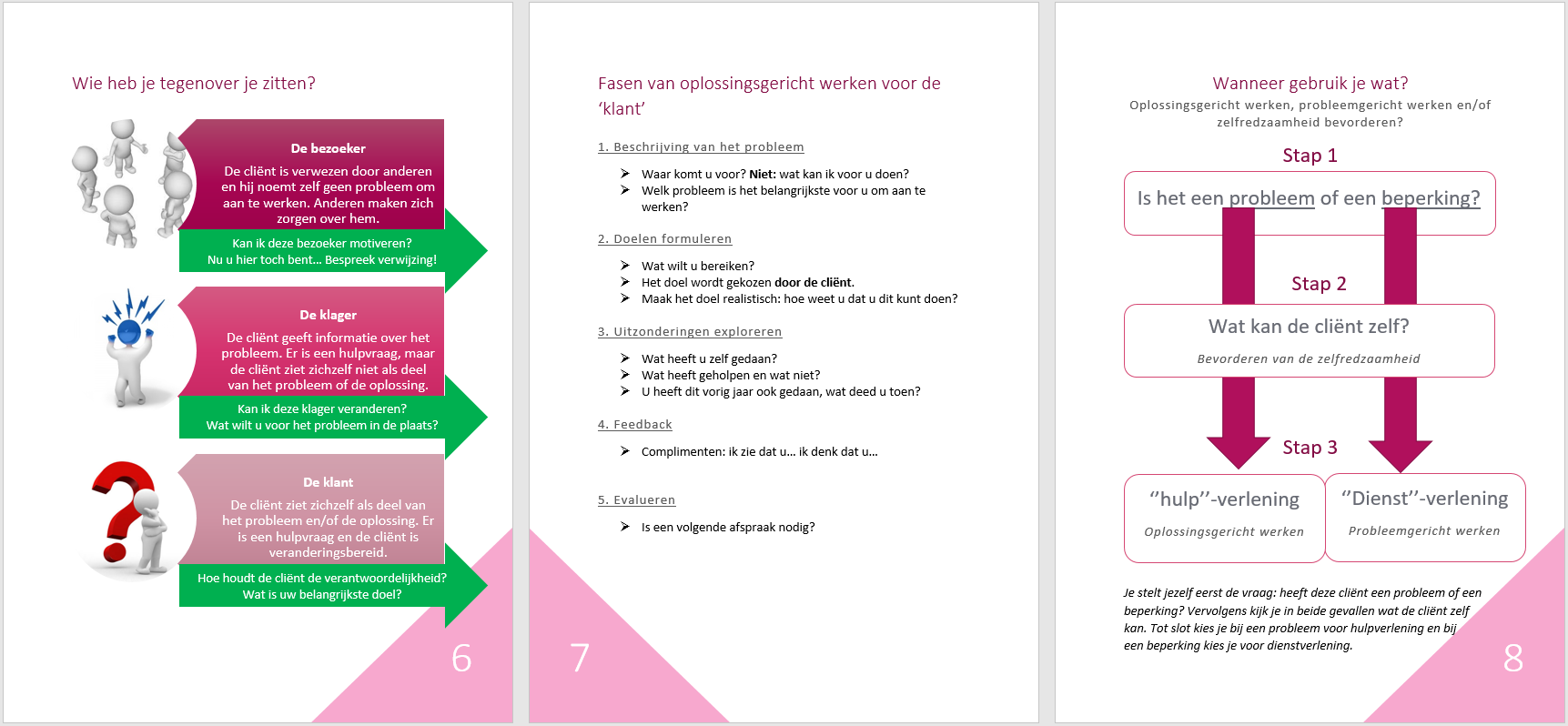
En als ik bijvoorbeeld een uur bezig ben met mensen, dan vraag ik tussendoor ook: helpt dit zoals wij bezig zijn? En dat geeft mij ook zicht op of het zo goed gaat of dat ze zich niet geholpen voelen. Niet het probleem is belangrijk maar de belasting die zij ervaren.

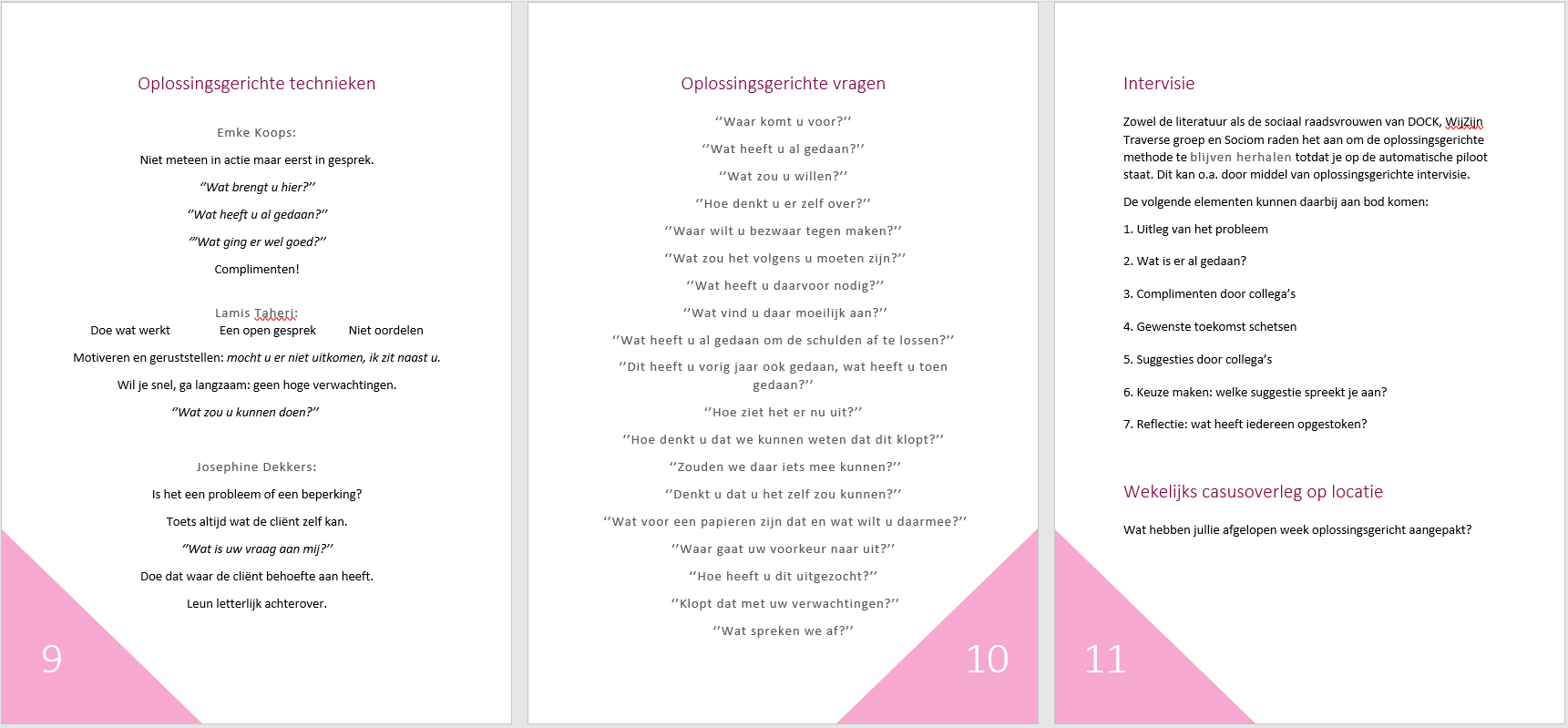
## 8. De instructie

Bij het verslag wordt een losse versie verstrekt en bij de digitale versie zijn hieronder printscreens te vinden.











1. P. de Jong en I.K. Berg, *De kracht van oplossingen,* Handboek oplossingsgericht werken, 2015, p. 25 [↑](#footnote-ref-1)
2. F. Bannink, *Oplossingsgerichte vragen,* Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering, 2015, p. 17 [↑](#footnote-ref-2)
3. P. de Jong en I.K. Berg, *De kracht van oplossingen,* Handboek oplossingsgericht werken, 2015, p. 27 [↑](#footnote-ref-3)
4. F. Bannink, 2015, p. 18 [↑](#footnote-ref-4)
5. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 29 [↑](#footnote-ref-5)
6. F. Bannink, 2015, p. 18 [↑](#footnote-ref-6)
7. F. Bannink, 2015, p. 19 [↑](#footnote-ref-7)
8. F. Bannink, 2015, p. 49 [↑](#footnote-ref-8)
9. F. Bannink, 2015, p. 58 e.v. [↑](#footnote-ref-9)
10. F. Bannink, 2015, p. 52 [↑](#footnote-ref-10)
11. F. Bannink, 2015, p. 54 [↑](#footnote-ref-11)
12. F. Bannink, 2015, p. 198 ev. En G.L. Schlundt Bodien en C. Visser, 2008, p. 140 [↑](#footnote-ref-12)
13. F. Bannink, 2015, p. 37, 77 en 88 [↑](#footnote-ref-13)
14. F. Bannink, 2015, p. 84 [↑](#footnote-ref-14)
15. F. Bannink, 2015, p. 61 [↑](#footnote-ref-15)
16. G.L. Schlundt Bodien en C. Visser, 2008, p. 45 [↑](#footnote-ref-16)
17. F. Bannink, 2015, p. 19 [↑](#footnote-ref-17)
18. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 37 [↑](#footnote-ref-18)
19. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 84 [↑](#footnote-ref-19)
20. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 85 [↑](#footnote-ref-20)
21. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 86 [↑](#footnote-ref-21)
22. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 38 [↑](#footnote-ref-22)
23. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 107 [↑](#footnote-ref-23)
24. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 108 [↑](#footnote-ref-24)
25. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 111 [↑](#footnote-ref-25)
26. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 132 [↑](#footnote-ref-26)
27. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 145 [↑](#footnote-ref-27)
28. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 42 e.v. [↑](#footnote-ref-28)
29. E. Versteeg, *‘Sociaal raadsliedenwerk van Socius en de vermindering van no show bij jongvolwassenen’,* 2016, p. 45 [↑](#footnote-ref-29)
30. P. de Jong en I.K. Berg, *De kracht van oplossingen,* Handboek oplossingsgericht werken, 2015, p. 25 [↑](#footnote-ref-30)
31. F. Bannink, *Oplossingsgerichte vragen,* Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering, 2015, p. 17 [↑](#footnote-ref-31)
32. P. de Jong en I.K. Berg, *De kracht van oplossingen,* Handboek oplossingsgericht werken, 2015, p. 27 [↑](#footnote-ref-32)
33. F. Bannink, 2015, p. 18 [↑](#footnote-ref-33)
34. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 29 [↑](#footnote-ref-34)
35. F. Bannink, 2015, p. 18 [↑](#footnote-ref-35)
36. F. Bannink, 2015, p. 19 [↑](#footnote-ref-36)
37. F. Bannink, 2015, p. 19 [↑](#footnote-ref-37)
38. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 37 [↑](#footnote-ref-38)
39. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 84 [↑](#footnote-ref-39)
40. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 85 [↑](#footnote-ref-40)
41. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 86 [↑](#footnote-ref-41)
42. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 38 [↑](#footnote-ref-42)
43. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 107 [↑](#footnote-ref-43)
44. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 108 [↑](#footnote-ref-44)
45. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 111 [↑](#footnote-ref-45)
46. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 132 [↑](#footnote-ref-46)
47. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 145 [↑](#footnote-ref-47)
48. P. de Jong en I.K. Berg, 2015, p. 42 e.v. [↑](#footnote-ref-48)
49. E. Versteeg, *‘Sociaal raadsliedenwerk van Socius en de vermindering van no show bij jongvolwassenen’,* 2016, p. 45 [↑](#footnote-ref-49)