

HET GESPREK DEEL III

Een stap verder



Het gesprek deel III
Een stap verder

Colofon

Deze publicatie is uitgegeven door de VNG in het kader van het project De Kanteling, februari 2012.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Postbus 30435
2500 GK Den Haag
www.vng.nl/dekanteling

Tekst

Wout Huizing (Reliëf)
Christien Begemann (Vilans)
Els Bremer (Stichting Maat)

Eindredactie

Angela Potjens (VNG)

Aan de totstandkoming van deze uitgave werkten mee:

Hanneke Bekkering (gemeente IJsselstein)
Ans Cuppen (gemeente West Maas en Waal)
Isolde Driessen (gemeente Nijmegen)
Jeanne Kal (gemeente Houten)
Ren Lantman (COiL)
Tolinda de Vries (gemeente De Bilt)
Christa Zwart (gemeente Amstelland)

Opmaak

Dimdim, Den Haag

Druk

Drukkerij Excelsior, Den Haag

Copyright 2012, VNG



Inhoud

1. Inleiding en context	7
2. Diversiteit in ontmoetingen	9
3. Ieder mens heeft zijn eigen bagage	13
4. Hoe gaan mensen om met verlies en beperking?	17
5. In gesprek over betekenis: een aanpak	21
6. De basis van het gesprek	29
7. Deskundigheid van de gespreksvoerder	31
8. Financiën	35
9. Samenwerking	37
10. Aan de slag...	41



1. Inleiding en context

Volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) moet iedereen mee kunnen doen. Dat geldt ook voor mensen die beperkingen hebben om te participeren of die niet geheel zelfredzaam zijn, zoals mensen met een lichamelijke, psychische of verstandelijke beperking, chronisch zieken en ouderen.

Het compensatiebeginsel in de Wmo vraagt een nieuwe werkwijze van gemeenten. Binnen 'De Kanteling' ondersteunt de VNG gemeenten bij de omslag van 'afhandelen van een aanvraag' naar 'luisteren naar een vraag' van de burger. Daarbij wordt niet gedacht in beperkingen en in beschikbare voorzieningen, maar in termen van het samen met burgers oplossingen bedenken. Het is een omslag van 'aanspraak op' naar 'oplossen van'.

Kern van de Kanteling is het gesprek tussen burger en gemeente. Als een burger met een hulpvraag bij de gemeente aanklopt, gaat de gemeente een gesprek met hem aan. Om belemmeringen in participatie te bespreken en samen oplossingsrichtingen te zoeken. Het resultaat moet zijn dat iemand zo goed mogelijk mee kan doen in de maatschappij of zo lang mogelijk zelfredzaam is in de eigen omgeving.

Binnen de reeks handreikingen van VNG-project De Kanteling verschenen eerder Het gesprek deel 1 en 2, waarmee we gemeenten ondersteunden bij het vormgeven van het gesprek. We legden daarbij de nadruk op de juridische aspecten (deel 1) en de praktische kant van het gesprek (deel 2). In het boekje 'Het gesprek deel III: een stap verder' maken we een verdiepingsslag en zoomen we verder in op de inhoud van het gesprek.

Centraal staat de vraag welke *betekenis* de burger aan zijn situatie en beperking geeft, hoe hij die *ervaart*. De manier waarop de burger in het leven staat en wat voor hem echt belangrijk is, is zeer bepalend voor de oplossing die wordt gekozen. Wie scherp luistert, kan de 'zingeving' bij de burger achterhalen en ontdekt dat geen twee situaties hetzelfde zijn en standaardoplossingen niet bestaan. Resultaat: de burger wordt zorgvuldig geholpen en onnodige kosten worden voorkomen.

Voor deze manier van werken krijgt u in dit boekje handvatten aangereikt. Het boekje is geschreven voor Wmo-gespreksvoerders¹ en beleidsmedewerkers.

Twee mensen hebben een dwarslaesie. De eerste geeft aan met deze handicap niet verder te willen leven. Hij was fervent sporter en kan nu niets meer: niet meer zwemmen, geen voetbal meer, geen tennis meer. De hele dag thuis is een verschrikking. Dit is het ergste wat hem kon overkomen. De tweede vindt dat zijn situatie prima uit te houden is. Hij hield altijd al van lezen en schaken. Nu heeft hij daar veel tijd voor. Ondanks zijn handicap weet hij de dagen goed in te vullen. Wel zoekt hij nog een schaakmaatje. De wereld gaat dóór, ondanks het erge ongeluk dat is gebeurd.

Twee mensen met eenzelfde handicap. Het gesprek erover en een passend vervolg is geheel verschillend omdat de situatie een verschillende betekenis heeft. Bij de eerste persoon in dit voorbeeld blijkt een verwijzing naar een maatschappelijk werker of geestelijk verzorger wenselijk. Bij de tweede persoon is een telefoonnummer van het lokale maatjesproject wellicht al voldoende.

¹ We hanteren in deze uitgave 'de gespreksvoerder' voor degene die namens de gemeente het gesprek met de burger voert. Dat kan zijn een Wmo-ambtenaar, adviseur of consultant, ondersteuner of medewerker Wmo-loket. De gespreksvoerder kan ook werken vanuit een andere organisatie zoals MEE of een welzijnsorganisatie, een (onafhankelijk) ouderenadviseur of lid van een multidisciplinair wijkteam.



2. Diversiteit in ontmoetingen

In deze handreiking staan we erbij stil hoe gespreksvoerders rekening kunnen houden met de persoonlijke situatie van de burger en zijn behoeften. *Wat doet ertoe*, voor deze meneer of mevrouw? Wat geeft zin aan haar bestaan? Als binnen het Gesprek oog is voor de *betekenis* van de beperking van de burger voor hem zelf, kan er een beroep worden gedaan op diens eigen kracht en creativiteit waardoor er minder beroep op Wmo-voorzieningen gedaan zal worden. Met deze handreiking geven we daar voorbeelden van en geven we tips hoe dit concreet in het Gesprek mee te nemen.

In zeer verscheidene situaties dien je als gespreksvoerder gericht te zijn op een passende oplossing. Soms is het helemaal niet ingewikkeld om de burger de regie te geven en de hulpvraag te omschrijven, maar soms is het zoeken om de hulpvraag goed te verstaan. Het lijkt allemaal zo mooi: iemand is harmonieus opgegroeid, woont in een mooie Vinexwijk, heeft een baan en partner, kinderen en een kat, maar komt door een ongeluk plotseling in een situatie terecht waarin er vragen worden gesteld. In zo'n crisissituatie komt 'de kijk op het leven' (zingeving) onder druk te

staan. Dan kan de vraag opkomen: waarom ik? Hoe moet ik verder en hiermee omgaan?

Als gespreksvoerder ontmoet je beroepshalve veel mensen die klappen hebben opgelopen in het leven. Armoede, psychische problematiek, mishandeling of misbruik, ziekte en handicaps. Als mensen dergelijke dingen meemaken, is de levenslust en spankracht vaak aangetast. Wie zo'n geschiedenis achter de rug heeft of er middenin zit, vraagt zich af: waar is het allemaal goed voor? Wat heeft mijn leven voor zin? Wat betekent dit allemaal? Hoe moet ik verder? Wil en kan ik wel verder leven?

Het 'keukentafelgesprek' is dan een belangrijke gelegenheid om 'de vraag achter de vraag' op te merken. Gaat het alléén om een aanvraag voor een hulpmiddel of een beroep op een voorziening, of speelt er méér in de situatie van de burger waaraan aandacht gegeven moet worden wil de oplossing duurzaam zijn? Wie zoekt naar een 'passende oplossing' zal oog dienen te hebben voor wat een situatie of probleem voor de burger *betekent*. Duidelijk is dat het inderdaad gaat om maatwerk: ieder mens is uniek. Dat heeft te maken met de zeer bijzondere mix van persoonlijke aanleg en opvoeding, waarden en normen en *waarvoor* iemand leeft. Waarvoor kom je uit je bed en waarvoor gá je? Zo vinden mensen inspiratie en zin in hun leven: in alledaagse bezigheden, in relaties, in werk, vakanties, hobby's, de plek waar je woont.

Wil het Gesprek 'passende oplossingen' bieden, dan zal de gespreksvoerder oog hebben voor dit zingevingaspect. Maar: hoe kom je die zin op het spoor en wat blijkt de zin te zijn om op déze wijze gesprekken te voeren? Hoe raak je in gesprek over wat de burger drijft en wat essentieel is voor hem of haar om het leven de moeite waard te vinden? En hoe ver ga je als gespreksvoerder: wat past wél en níet in het Gesprek binnen het kader van de Wmo? Welke ondersteuning is dan 'passend'?

Mevrouw Simonis (83) belt regelmatig met het Wmo informatiepunt. Telkens heeft ze andere vragen en problemen. De ene keer is er de aanvraag voor méér huishoudelijke hulp, dan weer voor aanpassingen binnen haar woning en de laatste keer over vervoersmogelijkheden. Tijdens het huisbezoek hoort de gespreksvoerder mevrouw Simonis zeggen: "ik lig 's nachts vaak heel lang wakker en dan denk ik aan mijn man. Die mis ik vreselijk."

Dit laatste zinnetje viel de gespreksvoerder op. Hij vraagt hoe het voor haar is om aan haar man te denken. Mevrouw Simonis, antwoordt dat het haar troost biedt. "Hij leeft al twee jaar niet meer en vooral 's nachts heb ik het gevoel dat hij bij me is, dat hij me steunt in deze moeilijke tijd."

Zo kreeg mevrouw Simonis de gelegenheid om te vertellen welke betekenis deze situatie voor haar had en waar zij kracht aan ontleende. Door er op in te gaan kwam een voor haar passende oplossing in beeld. Samen met de gespreksvoerder bedacht mevrouw Simonis hoe vaak zij haar man zou willen bezoeken. Via het steunpunt vrijwilligers werd iemand gevonden die samen met mevrouw Simonis regelmatig een bezoek brengt aan het graf. Na dit bezoek was mevrouw Simonis erg opgelucht en kreeg weer moed om de dagelijkse dingen zelf te doen. Doordat ze haar verdriet kon uiten en door de bezoeken aan het graf van haar man, knapte ze op en deed ze minder beroep op ondersteuning en had ze ook minder huishoudelijke hulp nodig.



3. Ieder mens heeft zijn eigen bagage

Natuurlijk kan een hulpvraag heel concreet zijn en hoeft er niets ‘achter’ te zitten. Maar wie op zoek gaat met een burger naar een passende oplossing voor zijn probleem, stemt af op wat de ander werkelijk nodig heeft. Te weinig hulp is verkeerd. Teveel hulp maakt afhankelijk. Ergens daartussenin ligt de balans. De gemeente wil burgers stimuleren actief te zijn en ondersteunen dat zij zich prettig voelen. Dan is het soms zinnig méér te doen dan ingaan op de hulpvraag alleen.

Sommige gespreksvoerders zullen huiverig zijn om op zoek te gaan naar ‘de vraag achter de vraag’. Toch is deze handreiking een pleidooi om verder te kijken en te speuren naar wat er speelt, om zo de vragen bij de wortel(s) te kunnen aanpakken. Verder kijken.... maar tot hoever dan?

Unieke mensen

Ieder mens staat op een eigen wijze in het leven en kijkt op een eigen manier tegen de wereld, anderen en zichzelf aan. Uit de manier waarop iemand spreekt, leeft, zijn huis inricht, zich kleedt etc. komt die ‘kijk op het leven’ naar voren. Een gesprek bij een burger thuis levert allerlei stof voor gesprek op, want uit de inrichting en sfeer kun je veel afleiden! Zo

is het ook een heel verschil of je in gesprek gaat met een 80 plusser, een jonge moeder of een tiener. Of iemand een bepaalde levensbeschouwing heeft of zegt 'niks' te zijn. Mevrouw Simonis uit het voorbeeld hiervoor vindt het belangrijk om het graf van haar man te bezoeken, iemand anders ervaart daar misschien weinig bij.

Mensen hebben als het ware een koffertje met bagage bij zich dat gevuld is met allerhande ervaringen die in het leven zijn opgedaan: succes en tegenslag, verlies en blijdschap, angst en hoop. Voeg daar nog de waarden en normen bij die je in de opvoeding en in het verdere leven mee hebt gekregen en het is duidelijk dat ieder mens uniek is. Het liefst geeft ieder zoveel mogelijk zélf richting aan zijn of haar leven.

De 'stuurkracht' die mensen ontwikkelen, richt zich op het vinden van een balans op verschillende levensdomeinen, die te maken hebben met lichamelijke en geestelijke gezondheid, het opbouwen en onderhouden van een sociaal netwerk, materiële zekerheid, het uitoefenen van werk of het leveren van prestaties en het vinden van inspiratiebronnen en waarden. Zo ontwikkelt ieder mens een eigen levensstijl en levenshouding, oftewel een eigen identiteit.

Bij onbalans in het leven 'schuift' er iets op één van deze domeinen.² De ene keer betreft dit de materiële zekerheid, als er bijvoorbeeld geldproblemen aan de orde zijn. Een ander moment is er het verlies van een dierbare en dus inbreuk op het netwerk van sociale relaties. Ook op het gebied van wat van waarde is voor iemand kan het evenwicht verstoord raken. Telkens dient compensatie gezocht te worden om de balans voor zover mogelijk te herstellen. Zie het voorbeeld van meneer den Boer hieronder. Welke behoeften of ambities liggen er op de verschillende domeinen? Heeft iemand behoefte aan méér contacten en kan daarin worden ondersteund? Zijn er financiële problemen en moet dáár eerst de hulp zich op richten? Of raakt iemand zijn houvast en oriëntatie kwijt door ziekte of tegenslag en is er op dat punt begeleiding noodzakelijk?³

2 <http://www.vilans.nl/Pub/Home/Ons-aanbod/Producten/Producten-De-Levensloopbenadering-Een-bron-van-inspiratie!.html>

3 Verwijzen naar literatuur over de levensloopbenadering, Vilans, Trees van Gennip e.d.

Zo leven we in een samenleving met een grote diversiteit in levensstijlen.⁴ Mensen staan zeer verschillend in het leven en hebben een eigen waarde-oriëntatie. Elke burger maakt eigen keuzen en kijkt op zijn eigen manier naar zijn leven. Met die diversiteit heb je als gespreksvoerder te maken en daarop moet je inspelen tijdens het Gesprek. Als dingen niet meer 'vanzelf' gaan en er tegenslagen zijn, reageert ieder óók verschillend. Daarvoor zul je oog dienen te hebben en te zien wat het meest ondersteunend is voor degene met wie je in gesprek bent.

Meneer den Boer (43) heeft een gevangenisverleden. Drugs gebruikt. Het leidde tot enkele suicide-pogingen. Nu is hij clean, maar moet zeer zijn best doen clean te blijven. Hij klopt aan bij het Wmo-loket. Hij wil een woning in een meer beschutte woonvorm, liefst met lichte begeleiding. Probleem is dat hij op dit moment grote schulden heeft. In een gesprek blijkt dat hij clean wil blijven, maar zich afvraagt of hij 'los' is van wat hij heeft meegemaakt. Hij vertelt over zijn opvoeding, de rol van zijn vader én over zijn dromen voor de toekomst. Er blijken verschillende hulpverleningsorganisaties betrokken te zijn in zijn begeleiding, ieder voor een afgebakend deel. De gespreksvoerder neemt het initiatief om de rollen en verantwoordelijkheden van de begeleiders en Wmo door te spreken en het doel van meneer de Boer centraal te stellen: gewoon wonen, clean blijven en...: een eigen taak in de samenleving te hebben. Er wordt een traject ingezet om zijn schulden af te lossen, op zoek te gaan naar een andere woning én er wordt nagedacht in welke richting hij zich verder kan ontwikkelen. Meneer den Boer ontdekt dat hij graag zijn levenservaring in wil zetten in voorlichting op middelbare scholen over de risico's van druggebruik. Kernvraag is hoe meneer den Boer van betekenis kan en wil zijn.

4 Voor achtergrond hierover, zie WRR rapport 'geloven in het publieke domein', 2006



4. Hoe gaan mensen om met verlies en beperking?

Mensen die een lichamelijke beperking hebben ervaren dit vaak als een *verlies*. Verlies van kracht of mogelijkheden. Hetzelfde geldt voor mensen met een psychische beperking. Maar ook verlies van werk of niet meer kunnen deelnemen aan een (verenigings-)activiteit kan een ingrijpende ‘verlieservaring’ zijn.

Wie te maken heeft met verlies en beperking, wordt genoodzaakt over zichzelf na te denken. Wie ben ik in deze nieuwe situatie? Hoe kan ik functioneren? Heb ik veerkracht om staande te blijven? Verlieservaringen hebben grote invloed op het beeld dat mensen van zichzelf hebben. Als je niet meer kunt zijn wie je zou willen zijn, wat is dan het leven nog waard? Mensen reageren verschillend. We noemen een paar reacties waar je als gespreksvoerder alert op kunt zijn.⁵ Je zult er niet altijd actief over dóór hoeven praten, maar het kan veel opleveren als je het signaleert.

⁵ Zie ook: Lange, F. de, *Waardigheid : voor wie oud wil worden*, Amsterdam: SWP 2010.

Allereerst proberen mensen hun verlies of beperking zoveel mogelijk ongedaan te maken door actief te zijn of de omgeving aan te passen. Men stelt alles in het werk om zich niet bij de situatie neer te leggen, maar haar zo te veranderen dat het weer past bij het vertrouwde zelfbeeld (*assimilatie*). Je ziet de situatie eerlijk onder ogen en past je gedrag erop aan, omdat het mogelijk is de situatie te herstellen: kortademigheid kun je herstellen met conditietraining, vergeetachtigheid met notitiebriefjes, verziendheid met een leesbril, beperking in het lopen met passend vervoer, gehoorproblemen met een hoorapparaat. Zo blijf je overeind en hoef je je identiteit niet bij te stellen.

Of je stelt je doelen bij. Je beseft dat je bepaalde dingen niet meer kunt en past je ambities daarop aan. Je wijzigt je plannen.
"Zo'n verre reis hoeft niet meer, Nederland is ook mooi."
"Elke dag naar de vereniging lukt niet meer, maar kan iemand tenminste twee keer per week me halen?"
"Het bad in en uit is een te grote inspanning, maar een aanpassing aan de badkamer stelt me in staat tenminste te douchen..." etc.

Een verdergaande conclusie kan zijn dat je ziet dat je een ander bent geworden dan je ooit was. Je ziet in dat de oude situatie nooit meer terugkomt en je stelt je erop in. (*accommodatie*) Dingen die je voorheen kon, kun je echt niet meer. Je gaat anders over jezelf denken en spreken.
"Ik ben een oud mens. Dat is niet erg, maar dat betekent wel dat ik moet aanvaarden dat ik mijn grote hobby, 3d kaarten maken, niet meer kan doen. Ik zie het niet meer en m'n handen willen ook niet meer."

"Nu zit ik dus in een rolstoel. Ik zal mijn hele leven hierop moeten aanpassen. Veel dingen kan ik niet meer. Ik zal op zoek moeten naar een nieuwe indeling van mijn dag, een andere baan, nieuwe hobby's."

Er zijn er ook die zich (heftig) verzetten tegen de situatie. (*immunisering*) Ze willen zich niet neerleggen bij de situatie. Zó willen ze het niet. Zó leven heeft geen zin. En dus worden vele wegen gezocht om zich niet neer te leggen bij de ontstane situatie. Bijvoorbeeld door voor allerlei zaken aan te kloppen bij de gemeente... of er geen weg in te vinden, geen zin meer in het leven te zien en te wensen dat het een einde kent (suïcidepoging, begeleiding bij zelfdoding regelen e.d.)

Soms worden deze vragen ronduit uitgeschreeuwd of helder onder woorden gebracht. Vaker blijven ze verscholen in (psycho-)somatische klachten of opmerkingen 'tussendoor' of in de 'uitstraling' van iemand. Uitroepen van woede, wanhoop of verbittering zijn vaak signalen waarop ingegaan kan worden.

Met andere woorden: soms kunnen aanpassingen worden gevonden, maar soms helpen aanpassingen niet en is de vraag veel méér aan de orde of iemand de nieuwe situatie (en zichzelf) kan (leren) accepteren. Dat is een heel ander gesprek dan 'iets regelen'. Signaleren dat dit aan de orde is, is de eerste stap. Doorverwijzen kan aan de orde zijn. Er verkennend over in gesprek raken om niet te snel met oplossingen te komen, is vooral belangrijk. Maar hoe voer je zo'n gesprek?

Mevrouw van Halderen zorgt voor haar vriend (64), die getroffen is door een hersentumor. Ze heeft gevraagd om hulp in de huishouding, maar dit verzoek is afgewezen met een beroep op het protocol 'gebruikelijke zorg'. De inschatting is dat mevrouw van Halderen zélf voor het huishouden kan zorgen. Zij wil het liefst alles voor haar vriend doen en hem bijstaan, maar het huishouden valt haar (te) zwaar. Ze raakt overbelast door alles te willen doen volgens het schema waarmee ze is opgegroeid: maandag wasdag, dinsdag stoffen, woensdag boodschappen etc. In het beoordelen van haar aanvraag was geen antenne voor de betekenis van deze situatie: het naderend levenseinde van haar vriend.



5. In gesprek over betekenis: een aanpak

Binnen het Gesprek is een duidelijk onderscheid te maken tussen de fase van vraagverheldering en het vaststellen van het te behalen resultaat. Vooral in de fase van vraagverheldering is ingaan op de *betekenis* van diens situatie of probleem voor de burger erg belangrijk. Van daaruit bedenken zij namelijk de mogelijke antwoorden en oplossingen waarvoor ze bij de gemeente aankloppen...

Mevrouw Jacobsen vraagt een scootmobiel aan. Reden: ik moet naar buiten kunnen om boodschappen te kunnen doen. De oplossing wordt in de aanvraag al gegeven: omdat ik geen boodschappen kan doen, heb ik een scootmobiel nodig. In gesprek met mevrouw Jacobsen kan duidelijk worden dat haar grootste hobby koken is en dat ze dat, ondanks haar handicap, graag wil blijven volhouden. Misschien wil mevrouw Jacobsen wel graag voor anderen of mét anderen koken. Haar vraag verandert dan van "ik heb een scootmobiel nodig" in "ik heb ondersteuning nodig om te kunnen blijven koken." Maar of de scootmobiel dan de enige oplossing is...? Er zijn wellicht ook ándere mogelijkheden te bedenken (beter en goedkoper), die aansluiten bij wat zij eigenlijk wil.

Het is dus wijs om voldoende tijd en aandacht te besteden aan de fase van vraagverheldering.

Vraagverheldering

In de eerste fase gaat het om het in kaart te brengen wat de ondersteuningsbehoefte en de specifieke situatie van de burger is, voordat er over oplossingen gesproken wordt. Van belang is dat de burger de ruimte ervaart om zijn verhaal te vertellen. Dat kan kort en bondig zijn en de vraag ligt helder op tafel. Maar soms speelt er meer. Niet iedereen vertelt direct en open zijn verhaal aan een vertegenwoordiger van de gemeente. Soms zit een 'geschiedenis' met hulpverlening of met gemeentelijke voorzieningen dwars. Dit moet dan eerst ter sprake komen. Of iemand is zeer gespannen, omdat er voor hem veel vanaf hangt hoe de reactie zal zijn van de gespreksvoerder.

Om in gesprek te komen over de betekenis van de situatie en de werkelijke ondersteuningsbehoefte in beeld te krijgen is het aangaan van een relatie de eerste stap in het gesprek. De gespreksvoerder zal de ander op haar gemak dienen te stellen en dus (soms) te investeren in een (korte) kennismaking.

Niet voor niets is aangegeven dat een belangrijk kenmerk in het kader van de Wmo is dat het gesprek een dialoog is. Er is sprake van *wederkerigheid*, waarbij burger en gemeente ieder een eigen verantwoordelijkheid hebben. Vanaf het begin moet helder zijn dat de burger regie houdt over zijn eigen situatie. De gespreksvoerder komt om te onderzoeken welke passende oplossing kan worden gevonden.

Na het verhelderen van de relatie naar elkaar toe is er de fase van het verkennen van de vraag. Nogmaals, dat kan snel en helder in beeld zijn, maar soms komen persoonlijke zaken aan de orde en blijkt bijvoorbeeld welke betekenis een beperking heeft voor de burger. Voelt iemand zich volwaardig of eigenlijk een tweederangs burger? Is iemand nog werkelijk betrokken of maakt hij zich geheel afhankelijk van hulpverleners en de inzet vanuit de gemeente?

Signaalzinnen

Mensen die te maken krijgen met beperkingen en die problemen ervaren om goed te kunnen functioneren stellen zichzelf vragen. Ze

willen van nut zijn en willen bijdragen aan de samenleving, maar merken dat dit niet lukt. Dan worden veelal hele fundamentele vragen gesteld, levensvragen, of zingevingvragen. Door scherp te luisteren, kom je in de verhalen of kleine tussenzinnen dergelijke vragen op het spoor:⁶

‘Wat heeft mijn leven (op deze manier) nog voor zin?’ (gemis toekomstperspectief)

“Waar heb ik dit aan verdiend?” (twijfel)

“Wat heb ik verkeerd gedaan?” (schuld)

“Ben ik anderen niet tot last?” (afhankelijkheid)

“Hoe moet het ooit verder?” (machteloosheid, hulpbehoevendheid)

“Dat is echt niet zo!” (Ontkenning van de situatie)

“Tja, zo is het nu eenmaal, niets aan te doen.” (berusting, zonder enige beweging)

“Maar dat mág niet hoor van mijn geloof” (geloofsovertuiging)

“Zo zie ik dat, vanuit mijn achtergrond” (geloofsovertuiging)

“Ik heb niemand.” (gebroken relaties, conflicten, eenzaamheid)

“Zonder hem kan ik niet!” (belangrijke relaties, gemis of het horen bij een groep)

Het lijkt gemakkelijk om er geen aandacht aan te schenken en direct door te gaan naar concrete oplossingen. Toch kan het ingaan op zo’n tussenzinnetje de sleutel zijn naar gesprek over de wezenlijke vraag én mogelijke, beter passende, oplossingen. Natuurlijk is duidelijk dat niet elke burger er ook over in gesprek wil gaan, maar je kunt signaleren dat er méér speelt. Ook niet elke gespreksvoerder lukt het erop in te gaan. Je zult moeten afwegen hoe belangrijk het is dóór te praten en wie dat kan of moet oppakken.

Oplossingsrichtingen zoeken

Nadenken over mogelijke oplossingen kan pas als is nagedacht over dergelijke vragen. Samen verkennen de gespreksvoerder en burger verschillende mogelijkheden. De burger heeft misschien tijd nodig om erover na te denken.

⁶ Ontleend aan *Richtlijn spirituele zorg*, Agora, 2010

Daarbij hoort ook de constatering dat het gesprek niet beperkt hoeft te blijven tot één enkel contact. ‘Het Gesprek’ verwijst naar het hele proces van het in gezamenlijkheid bepalen van de werkelijke ondersteuningsbehoefte van de burger en het maken van afspraken over passende oplossingen.

In het kader van De Kanteling zijn vier typen oplossingen te onderscheiden:

- eigen kracht
- sociale omgeving
- algemene voorzieningen
- individuele voorzieningen.

In het gesprek kunnen deze oplossingsrichtingen worden besproken, waarbij het uitgangspunt is om de eigen kracht van de burger aan te spreken.

Zoeken naar zin: feiten en de betekenis van feiten

De gespreksvoerder kan aangeven dat er aan de ene kant feiten zijn (“ik kan niet meer lopen”) en aan de andere kant een interpretatie van die feiten, oftewel de ‘kijk’ van de burger (“omdat ik niet meer kan lopen kan ik niet meer in mijn oude buurt wonen”). Een gesprek over die kijk is net zo belangrijk als inzicht in de pure feiten zelf. Soms zijn feiten en interpretaties niet zo eenvoudig te scheiden. De feiten zijn overdekt met een laag interpretaties: “*omdat* ik...heb, kan ik nu niet meer...” “Je weet wel hoe *moeilijk* het is als je” “U *begrijpt* natuurlijk ook wel dat...”

In het gesprek kan gezocht worden naar een mogelijk ándere kijk op de ontstane situatie waardoor er openheid kan komen voor creatieve nieuwe oplossingen. Dat speelde bijvoorbeeld bij Meneer Van der Laan (78):

Meneer Van der Laan (78) woont in Utrecht in een arbeiderswoning uit de dertiger jaren. Vanwege diabetes heeft hij inmiddels twee beenamputaties ondergaan. De enige manier om zich te verplaatsen is een (elektrische) rolstoel. Zijn woning blijkt hiervoor te klein en bovendien niet aanpasbaar. Conform de Wmo verordening zou hij moeten verhuizen naar een aangepaste woning. Maar meneer Van der Laan wil niet verhuizen. "Ik blijf hier zitten tot ik doodga. Los het maar op" is zijn reactie naar de Wmo-consulente. Een consulente van een welzijnsorganisatie wordt ingeschakeld voor nader contact. Zij probeert te achterhalen wat precies meneer Van der Laan ervan weerhoudt om zelfs maar over een verhuizing na te denken. Daarop klinkt luid en duidelijk: "Hier woon ik dicht bij de kerk. Daar ken ik iedereen" en: "Ik moet wel met dit kreng naar de kerk kunnen. Als dát niet meer kan, hoef ik helemaal niet meer te leven." Hoe een 'passende oplossing' vinden? Duidelijk is het belang van goede contacten en het voorkomen van sociaal isolement. Na langer doorpraten wordt een besluit genomen: hij verhuist terug naar zijn geboortegrond Friesland waar hij dichtbij kerk én familie kan gaan wonen.

Zoeken naar zin: voorgrond en achtergrond

Hoe kom je dicht bij die laag van betekenis? Een goede ingang is om te onderscheiden dat er altijd een *voorgond* en een *achtergrond* is in het gesprek. De *voorgond* is het hier en nu. Alles wat in het gesprek op de *voorgond* staat is het startpunt, meestal de directe hulpvraag die in het 'nu' speelt. (zoals bij mevrouw Jacobsen die zelf boodschappen wil doen). De *achtergrond* heeft te maken met wat de ander allemaal heeft meegemaakt, wat in zijn 'koffertje' zit, welke kijk de ander heeft op zijn situatie en hoe hij denkt dat zijn situatie kan verbeteren. In het gesprek gaat het dus óók over:

- De (levens)ervaringen van de burger
- De persoons- en karakterkenmerken, sterke en zwakke kanten
- De kwaliteiten en kracht van de persoon: inspiratiebronnen, idealen, waarden die worden nagestreefd.

We geven een aantal voorbeelden van vragen die kunnen helpen om in het gesprek te komen op de betekenisgeving van de situatie door de burger. Eenvoudige en laagdrempelige vragen kunnen de ander

dichterbij die eigen waarden, overtuigingen en idealen brengen. Om er enkele te noemen:

Over wat van waarde is:

Heeft u een lijfspreuk of levensmotto?

Waar wordt u blij van?

Wat maakt voor u een dag de moeite waard?

Of: wat maakt dat uw dag zonnig wordt? Wanneer krijgt u een lach op uw gezicht ?

Wat inspireert u? (denk bijv. aan muziek/ literatuur/ natuur)

Heeft u een levensles die u zou willen dóórgeven, omdat deze voor u zelf belangrijk is (geweest)?

Welke hobby's of passie heeft u?

Wat geeft u energie?

Wat betekent deze situatie voor u, nu u niet kunt....

Wat zou maken dat het tóch leuk is om te doen?

Welke gewoontes of rituelen zijn voor u belangrijk? (op een dag/ wekelijks/ soms)

Wat geeft u houvast of biedt u troost?

Heeft u ook religieuze rituelen die u houvast geven?

Naar de toekomst toe:

Stel dat al uw problemen zijn opgelost. Hoe ziet uw leven er dán uit?

Stel er gebeurt een wonder... op welk wonder hoopt u?

Waarvoor wilt u zich (nog) inzetten?

Voor wie of wat voelt u zich verantwoordelijk?

Ziet u (nog) een taak of opdracht voor u zelf?

Over belangrijke anderen:

Met wie voelt u zich verbonden?

Maakt u deel uit van een (geloofs-)gemeenschap/ netwerk/ vereniging?

Hoe is dat voor u?

Is er iemand met wie u vertrouwelijke gesprekken kunt voeren? ("het is voor het eerst dat ik dit vertel...") Wat maakt dat u dit nooit aan iemand anders vertelt?)

Wie is een voorbeeld voor u (geweest)?

Wie is voor u belangrijk en zou u kunnen steunen?

Voor wie bent u zelf van betekenis?

Over omgaan met tegenslag (coping):

Hoe reageert u bij tegenslag en/of lijden?

Wat geeft u moed?

Boor eigen kracht van burgers aan

Wees realistisch en bedenk dat lang niet alle vragen oplosbaar zijn. Lang niet alle onderwerpen horen thuis in het Gesprek. Verken met iemand vooral wat voor hem zelf van betekenis is. Het gaat niet om problematiseren of wroeten in iemands verleden. Het helpt wél om een beroep te doen op de kracht of innerlijke motivatie van mensen. Zoals we al eerder zagen in het voorbeeld van meneer den Boer die voorlichting wil geven op middelbare scholen (hoofdstuk 3). Soms zijn mensen zich zelf niet zo bewust welke kracht ze hebben of hebben ze niet zoveel woorden om aan te geven wat hen drijft. Maar als het lukt om daarover in gesprek te raken, komt er creativiteit en ruimte om zelf antwoorden te vinden. Het is dus de kunst om niet strikt vast te houden aan de aanvraagformulieren, maar in gesprek te gaan. Het gaat niet alleen om het oplossen van vragen, maar om te verbreden en te onderzoeken wat er speelt met een open en luisterende houding.

Soms is het een lange weg om een 'passende oplossing' te vinden. Neem nou Jan. Verslaafd, verwaarloost zichzelf, woont in een sloopwoning en heeft ratten in huis. Wil geen 'bemoeizorg'. Jan moet verhuizen. Met veel overtuigingskracht is het gelukt met Jan op pad te gaan: bus in, ID-kaart aanschaffen. Zijn reactie op de hulpverlener: "Je hebt mij voor het eerst als een mens behandeld." Dat gaf een basis voor verdere hulpverlening. Jan verhuisde. Volgende probleem: de verslaving aanpakken. Ook dat lukte. Is dan alles 'opgelost'? Jan woont in een mooie woning, is van zijn verslaving af. Maar dan? Oude vrienden moet hij mijden om niet terug te vallen in oude patronen. Dat valt niet mee na zoveel jaren verslaving. Hij vraagt zich dan ook af: "Is dit nu het leven?" De verleiding is groot allerhande adviezen en raad te geven om nieuwe contacten te vinden, zinvol vrijwilligerswerk te doen etc. Welk beroep kan gedaan worden op zijn eigen kracht? Langs die weg vindt Jan zijn 'oplossing': hij zoekt weer contact met zijn dochter en kleinkinderen. Hij kan zijn leven inhoud geven door opa en vader te zijn. Zo vindt hij weer betekenis.



6. De basis van het gesprek

In de reeks van De Kanteling is al veel geschreven over de uitgangspunten van het Gesprek en de noodzakelijke vaardigheden van gespreksvoerders. We herhalen hier kortheidshalve dat de basis een goede luisterhouding is, waarbij de burger wordt gestimuleerd eigen antwoorden te formuleren. Het samen verkennen wat de gevolgen van keuzes zijn, is vervolgens aan de orde.

Werk aan een sfeer van *veiligheid en vertrouwen*: voor de burger hangt veel af van het gesprek. Zal de gespreksvoerder mij begrijpen? Kan ik duidelijk maken wat ik wil? Stel de ander op haar gemak, zorg voor een wederzijds gesprek en voorkom dat het een interview wordt. Stem af, luister en kijk aandachtig.

Bewaak de *tijdsinvestering* en meld de burger hoeveel tijd beschikbaar is. Straal *rust* uit, zelfs al ben je beperkt in je tijd. Haast heeft als uitwerking dat de ander niets gaat vertellen. Je lost snel een probleem op, maar omdat de kernvraag niet is gesteld, duikt er al snel weer een ánder probleem op.

Benut de *plaats* van het gesprek: bij voorkeur bij mensen thuis. Dat verschaft veel informatie over de (woon) situatie en leefwijze en kan aankno-

pingspunten bieden voor een (informeel) gesprek over bijv. hobby's (schilderij aan de muur, verzameling in de vitrinekast etc.) of belangrijke anderen (foto's getuigen ervan).

Adres: richt je op de burger zélf en wees alert op de invloed van mantelzorgers of familie die meedenkt en spreekt voor de ander.

De kinderen waren aanwezig en namen het hele gesprek van de ouders over. Gaandeweg bleken ze Jehova-getuigen die de ouders een aantal zaken op wilden leggen. Reactie van de gespreksvoerder: 'Ik wil het graag van uw vader en moeder horen.'

Vul (de oplossing) niet in voor de ander, maar doe een appèl op eigen (verbeeldings)kracht. Door ervaring en opgedane mensenkennis doorzie je vaak (al snel?) situaties en vragen en zie je wellicht ook mogelijkheden. Wees terughoudend, stel open vragen en realiseer je dat geen enkele situatie gelijk is. Er kán immers nog iets heel anders spelen dan jij in eerste instantie had bedacht of meende waar te nemen. Breng eigen adviezen en gedachten dus op het juiste moment in. Het gaat erom dat iemand in contact komt met zijn eigen kracht.

Oog voor diversiteit: stem vooraf of tijdens het gesprek af in hoeverre de levensbeschouwelijke achtergrond een belangrijke rol speelt. Houd daar rekening mee, ook bij het zoeken naar oplossingen. Voor veel allochtone burgers zal een beroep op het eigen levensbeschouwelijk netwerk een goede ingang kunnen zijn. Maar weet bijvoorbeeld ook dat voor sommige groepen een beroep op voedselhulp geen optie is. Of als het gaat om schulden, denk niet te Westers. Het is een erezaak het in eigen kring op te lossen.

Een gespreksvoerder is in gesprek met een Turks echtpaar in het kader van een aanvraag voor thuiszorg. Ze spreken gebrekkig Nederlands en kunnen de Nederlandse taal niet lezen. Gelukkig hebben ze een dochter die studeert. Je zou denken dat je hun dochter kunt vragen bij de gesprekken te zitten om te vertalen. Maar ze willen hun dochter niet belasten met de lichamelijke klachten van haar ouders. Een tolk moet geregeld, zodat ze vrijuit kunnen vertellen wat hen dwars zit en waarbij ze ondersteuning nodig hebben.



7. Deskundigheid van de gespreksvoerder

De gespreksvoerder heeft een bijzondere verantwoordelijkheid in het gesprek. Het vraagt om inlevingsvermogen en de vaardigheid om een goed gesprek te kunnen voeren. Het vraagt ook om grenzen kunnen aangeven. Kortom: het komt aan op kennis, vaardigheden en houding (samen: competenties) van de gespreksvoerder.

Het gaat om gevoel voor verhoudingen, en om sociaal, creatief, accuraat en praktisch zijn. Je moet ook gesprekstechnieken beheersen die een open dialoog bevorderen, zodat de eigen kracht van de burger wordt aangesproken. Bovendien wordt kennis van de lokale sociale kaart en kennis van wetten en (gemeentelijke) regels voorondersteld.

De houding is actief luisterend en telkens in aansluiting op de gesprekspartner, of die nu jong of oud is, met een verstandelijke beperking of met gedragsproblemen, oer-Nederlands of van buitenlandse komaf, al of niet (streng) gelovig.

Reflectie

Dit alles vraagt om regelmatige reflectie op de eigen competenties en ervaringen in het werk. Ook de waarnemingen van de gespreksvoerders zijn natuurlijk gekleurd door eigen opvattingen, (voor)oordelen en eerdere ervaringen in soortgelijke situaties. Het is duidelijk dat elke gespreksvoerder de vraag van de burger of diens gedrag ook op een eigen wijze interpreteert. Daarbij zijn fouten en verkeerde inschattingen onvermijdelijk. Het is dus zaak eigen interpretaties altijd als voorlopig te beschouwen en de situaties verder te verkennen. Intervisie en feedback van collega's kunnen hierin ondersteunen en zo de professionaliteit verhogen.

De hulpvragen van burgers kunnen je als gespreksvoerder soms zeer 'raken' en bezighouden. Hoe houd je het vol om telkens weer open en fris te reageren op soms zeer nijpende en zorgwekkende situaties? Ieder zal van zichzelf kunnen zeggen zo objectief mogelijk te zijn en professioneel om te gaan met een aanvraag, maar je neemt jezelf altijd mee. Door gesprekken kunnen persoonlijke vragen worden opgeroepen of ontdek je dat je andere waarden hebt dan degene met wie je in gesprek bent. Kortom: reflectie op jezelf is in dit vak onontbeerlijk.

Een gespreksvoerder brengt de casus van Jantine van der Meer in. Jantine heeft een lichamelijke beperking en klopt aan bij het Wmo loket voor een nieuwe rolstoel. Ze blijkt in het afgelopen jaar door een stresssituatie werkloos te zijn geworden. Haar wereld stortte in. Inmiddels heeft ze enkele suicide-pogingen gedaan en is opgenomen geweest in een ziekenhuis. Er is sprake van grote schulden en begeleiding is noodzakelijk. Zelf heeft ze wel ideeën hoe ze weer verder kan komen. Ze is in contact met een 'healer' die haar leert accepteren dat 'dingen zijn, zoals ze moeten zijn'. "Het komt niet voor niets op je weg", zegt ze regelmatig. Ze heeft al een 're-birthing' therapie ondergaan en daarin veel over zichzelf ontdekt. Een aura-lezer maakte haar duidelijk dat ze bij het zoeken van een nieuwe baan niet in een drukke omgeving moet komen, omdat ze zich niet goed kan beschermen tegen allerlei invloeden van buiten.

Leervraag voor de gespreksvoerder is ‘Hoe haar begeleiden?’ Moet ik dat wel doen? Ik word ‘kriebelig’ van haar opmerkingen. Wat zegt dat over mij en over Jantine? Hoe ga ik professioneel om met deze situatie?

Van de gespreksvoerder wordt een empathische basishouding verwacht. Dat is onderdeel van het beroep. Sommige gespreksvoerders zijn natuurtalenten, andere moeten dit leren. Als het gesprek wederkerig is, kan het zijn dat je in gesprek met de burger ook opnieuw je eigen inspiratiebronnen ontdekt of ziet wat jezelf motiveert in je leven. Tegelijk zijn er altijd weer situaties waar je niet gemakkelijk mee uit de voeten kunt. Je irriteert je, maakt je boos of bent zelf ‘allergisch’ voor degene met wie je in gesprek bent. Of je merkt aan jezelf hoe lastig je het vindt om tijd te nemen om in kaart te brengen wat de burger nodig heeft, het liefst wil je zo snel mogelijk een oplossing adviseren. Is er gelegenheid voor gezamenlijke reflectie in het team? Is er openheid in teams om elkaars kwaliteiten en voorkeuren goed in beeld te hebben en te benutten?

Structureel reflectie- overleg

Om het Gesprek zo te voeren dat de betekenis van de vraag van burgers helder kan worden, is het van belang dat gemeenten gespreksvoerders daarvoor toerusten.

Het is noodzakelijk dat het gespreksvoerders mogelijk wordt gemaakt zó te investeren dat de thema’s die in deze handreiking worden benoemd, ter sprake komen en aandacht krijgen in training en (bij)scholing. Ook door middel van intervisie of onderlinge consultatie is het mogelijk om met collega’s samen te reflecteren op vaak lastige of complexe situaties en hulpvragen en zo te leren van situaties en van elkaar. Misschien niet alleen intern, maar ook in overlegvormen met werkers uit andere organisaties die betrokken zijn bij de begeleiding van (dezelfde) burgers.

Er zijn uitstekende methoden beschikbaar voor reflectie.⁷ De onderlinge communicatie zegt veel over de cultuur van de organisatie. Bedenk dat die interne stijl doorwerkt op de communicatie met de burgers. Gesprekken in het kader van De Kanteling vergen zorgvuldigheid en gezamenlijk overleg, natuurlijk met inachtneming van de privacy.

7 We noemen als voorbeeld de reflectie methode moreel beraad van Mariël Kanne, Hogeschool Utrecht of Inge van Nistelrooy, basisboek zorgethiek, Heeswijk 2008. Voor trainingen is veel mogelijk via de Trainingswinkel van het Expertisenetwerk Ouderen en Levensvragen. Zie www.netwerklevensvragen.nl



8. Financiën

Onvermijdelijk komt na dit alles de vraag op of deze benadering niet geweldig kostbaar wordt. Er wordt immers meer tijd besteed aan vraagverheldering en het doorspreken van oplossingen én er dient tijd voor onderlinge afstemming en scholing te zijn... Een mooi ideaal?

De inschatting is dat door deze insteek een groter deel van de burgers geen aanvraag voor een individuele voorziening in zal dienen en er dus een preventief effect is. Het te verwachten effect is dat alternatieve oplossingen worden gevonden in de sfeer van eigen kracht, sociale netwerken en algemene voorzieningen. Bovendien: als burgers zo in samenspraak met gespreksvoerders zich gehoord en gezien weten, zullen er minder bezwaren worden gemaakt of klachten worden ingediend. Dat scheelt niet alleen tijd, maar ook uitvoeringskosten! Dus: beter investeren via de 'voordeur' in het Gesprek dan via de 'achterdeur' om steeds weer in gesprek te zijn over klachten, nieuwe pogingen en aanvragen van de burger en discussie over het genomen besluit. Passende oplossingen leiden bovendien tot een uitstel van duurdere voorzieningen, hetgeen ook kostenbesparend uitwerkt.

Aandacht voor zingeving in het gesprek vraagt wel om een duidelijke visie op het belang hiervan bij de gemeente. Gemeenten dienen in te zetten op preventief beleid en gespreksvoerders de noodzakelijke ruimte te geven op deze wijze gesprekken aan te gaan mét reflectie binnen teamverband op eigen zingeving, normen en waarden. Die investering zal van waarde blijken.



9. Samenwerking

Zo ligt er veel op het bordje van de gemeenten. Het zoeken naar passende oplossingen voor burgers vraagt om samenwerking en afstemming met andere organisaties en instanties die investeren in begeleiding van burgers. In iedere gemeente zijn meerdere maatschappelijke organisaties actief die vaak al in contact komen en verdiepende gesprekken voeren met burgers met een ondersteuningsbehoefte. De plaats die deze organisaties innemen in de lokale samenleving kan goed benut worden om het gesprek 'dichtbij de burger' te voeren. We noemen:

- (ouderen) welzijnswerk,
- MEE, organisaties voor mantelzorgondersteuning,
- vrijwilligersorganisaties,
- kerken,
- ouderenbonden,
- zorgaanbieders
- vrijgevestigde psychologen/ geestelijk verzorgers/ consulenten

Het is van belang om draagvlak te creëren onder de betrokken partnerorganisaties, wat alleen gerealiseerd kan worden als ze nauw bij het hele proces van kantelen worden betrokken.

Een uitdaging voor iedere gespreksvoerder is om altijd de vraag van de burger als uitgangspunt te nemen zonder daarbij teveel beperkt te worden door het aanbod dat zij kent. Dat betekent dat gespreksvoerders een brede kennis moeten hebben van de verschillende mogelijkheden van ondersteuning binnen de gemeente. Voor gespreksvoerders van de genoemde organisaties betekent dit dat zij hun blikveld moet verbreden tot (ver) buiten het aanbod van de eigen organisatie. Het is niet de bedoeling dat het gesprek door partners alleen gebruikt wordt als vindplaats van klanten voor de eigen organisatie.

Levensvragen

Om de participatie van burgers te bevorderen is het van belang om rekening te houden met de betekenis die belemmeringen hebben voor de situatie waarin zij verkeren, zo hebben we in dit boekje duidelijk gemaakt.

Het kan ook voorkomen dat een burger behoefte heeft om levensvragen uitgebreid te bespreken. Dit vraagt specifieke competenties en kennis van een gespreksvoerder en neemt mogelijk veel tijd in beslag. Gesprekken over levensvragen horen daarom niet tot de taak van een gespreksvoerder. Wel is het belangrijk dat de gespreksvoerder in dat geval goed weet te verwijzen. In een aantal gemeenten en regio's zijn hiervoor goede voorzieningen, zoals in Nijmegen en Tynaarlo.

Het Centrum Ontmoeting in Levensvragen (voorheen: Centrum Ouderen en Levensvragen) in de regio Nijmegen zorgt voor een koppeling van getrainde vrijwilligers met burgers in de thuissituatie, die een gesprek willen over hun levensvragen. Vrijwilligers, die zich daartoe aanmelden, worden getraind in het leren luisteren naar levensvragen. Na matching met een cliënt volgt een intern traject van coaching en intervisie. Een specifiek traject is opgezet voor het optekenen van het levensverhaal. Daarnaast zijn er ontmoetingsgroepen, waarin levensvragen (o.a. rond het ouder worden) in groepsverband worden besproken.

De gemeente Tynaarlo investeert in voorzieningen waardoor haar inwoners verantwoord kunnen wonen en leven in een aangename omgeving. Eén van de voorzieningen waarin de gemeente Tynaarlo investeert is de geestelijke verzorging. De gemeente Tynaarlo heeft voor de uitvoering van de geestelijke verzorging een contract afgesloten met zorggroep Lentis.

Via de ouderenadviseurs en de 75+ bezoekers van stichting Trias of de consulenten van het Loket Wonen, Welzijn en Zorg op het gemeentehuis in Vries, kunnen mensen worden aangemeld bij Lentis voor geestelijke verzorging. Oudere inwoners van de gemeente Tynaarlo die zich in een afhankelijke situatie bevinden en de behoefte hebben vertrouwelijk te praten, kunnen ook zelf een gesprek aanvragen met een Geestelijk Verzorger.

Geestelijke verzorging bevordert de kwaliteit van het leven van mensen door begeleiding en ondersteuning bij zingeving- en levensbeschouwelijke vragen en het levert een bijdrage aan geïntegreerde zorgverlening. Op het gemeentehuis in Vries ligt een folder met telefoonnummer. Na aanmelding neemt de Geestelijk Verzorger contact op met betrokkene en maakt binnen een week een afspraak voor een eerste bezoek.

Het is heel goed mogelijk dat in uw gemeente of regio een dergelijke voorziening voorhanden is. Ook het maatschappelijk werk en organisaties met een religieuze of ideële achtergrond kunnen vaak een bijdrage leveren. Het is belangrijk om ook deze organisaties te zien als partners van belang en een goed verwijsnetwerk te onderhouden. Er zijn vele voorbeelden te noemen. We verwijzen naar enkele websites:

- www.netwerklevensvragen.nl (zie: overzicht initiatieven)
- www.ontmoetinginlevensvragen.nl
- www.centrumlevensvragen.nl
- www.tijdvooreengesprek.nl
- www.levensvragennoorddoostpolder.nl



10. Aan de slag...

Uitgangspunt voor het Gesprek binnen de Kanteling is te investeren in de benaderingen die in deze handreiking worden beschreven en zo 'de zin in het gesprek' te zoeken.

Burgers die zich zo gehoord en gezien weten door de gemeente zullen zélf ook aan de slag gaan, binnen hun eigen mogelijkheden.

Gespreksvoerders zullen zich verder kunnen scholen om op basis van het gesprek de juiste adviezen te geven en vervolgacties in gang te zetten.

Gemeenten worden uitgedaagd een goed verwijfnetwerk op orde te hebben.

Kortom: er is veel zinnigs te doen om inhoud te geven aan de Kanteling.

