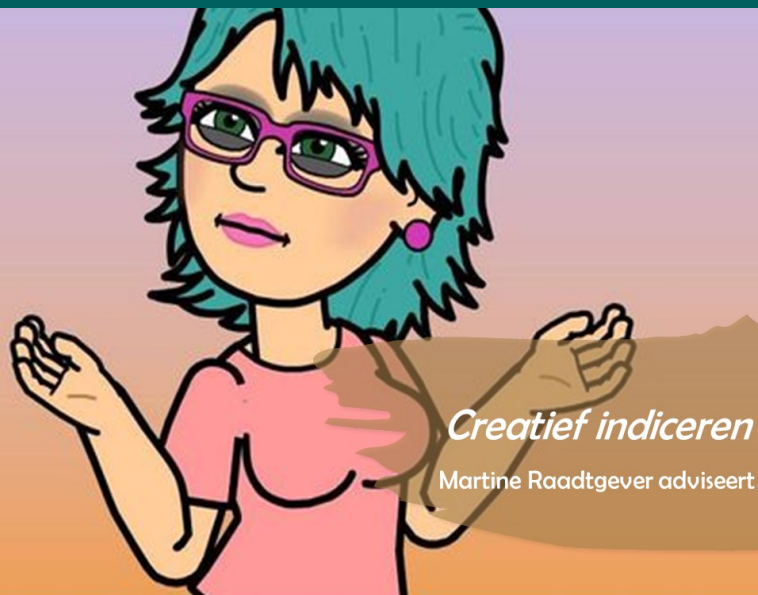


Creatief indiceren - Martine Raadtgever adviseert



Het zijn vreemde tijden voor iedereen.
Door de coronacrisis ligt het openbare leven plat.
Voor mij gaat het werk gewoon door.
Ik werk als triagist binnen het sociaal domein.
Met en voor mensen die kwetsbaar zijn.

Voor hen is deze periode extra moeilijk.
Zij blijven zich ook nu met hulpvragen melden bij de gemeente.
Als triagist krijgt ik ze vaak als eerste aan de telefoon.

Normaliter organiseer ik voor meldingen een huisbezoek en een (keukentafel)gesprek.
Zeker bij nieuwe aanvragers is dat eigenlijk onmisbaar.
Nu kan dat niet.

Zij moet nu meer telefonisch afhandelen.
Een goede vraagverheldering is dan extra moeilijk.

Wij komen niet bij de mensen thuis.
Wij zien niet hoe zij zich er bewegen.
Als wij geen huisgenoten of mantelzorgers zien of spreken missen wij hun informatie.

Zij missen onze gezichtsuitdrukking of lichaamshouding.
Die zegt vaak veel.
Over wat wij bedoelen.
Of hoe wij ons werkelijk voelen.

Ik heb daarom wat praktische tips voor mijn collega's.
Voor en bij het voeren van een telefonisch intakegesprek.

Stel open vragen.
Wat is de reden van de melding?
Wat lukt er niet?
Wat gaat er goed?
Waar is hulp bij nodig?
Wat is zelf gedaan om het probleem op te lossen?
Wat is het effect dat de melder wil bereiken?

Open vragen nodigen meer uit tot het vertellen van het eigen verhaal.

Gebruik de helikopterblik.
Ga boven het gesprek hangen.
Benoem wat er gebeurt.
Zo voorkom je misverstanden en kun je een positief gesprek voeren.

Luister, vat samen en vraag door.
Ga de diepte in.
Zo kom je steeds een stapje dichterbij de kern.
Van daaruit kun je samen naar mogelijke oplossingen kijken.

Je kunt ook videobellen.
Of Face-timen.
Je kunt elkaar dan zien.
En de beller kan zijn leefomgeving in beeld brengen.

Antwoorden op de intonatie van de stem vertellen veel.
Bijvoorbeeld of de beller het wel of niet met jou eens is.
Of dat deze zich niet prettig voelt.
Benoem wat je hoort en check of dat klopt.

Via de computer kun je ook een conference call opzetten.
Dan spreek je meerdere personen tegelijkertijd, mét beeld.
Efficiënt en waardevol.

Natuurlijk, niet iedereen is digitaal vaardig.
Wie een smartphone bezit, leert dat vaak snel!
Ook voor computers zijn er meerdere mogelijkheden.
Op www.zorgvannu.nl staan veel tips hierover.

Betrek de huisgenoten en het netwerk van de beller.
Dit kan door de beller te vragen de telefoon op de speaker te zetten.
Zodat huisgenoten mee kunnen luisteren en praten.
Je kunt ze ook later zelf bellen.

Nou, dat was het.
Ik ga weer aan het werk.
Doei!