

# De wensen en behoeften van de cliënt leren kennen

**LEVEN**  
zoals je  
**WILT**

**De vraag van de cliënt als uitgangspunt voor de zorg. Dat kan alleen als bekend is hoe een cliënt het liefst wil leven en welke behoeften aan zorg en ondersteuning daar uit voortvloeien.**

De ervaringen in dit inspiratieproduct gaan over de opgedane ervaringen met gesprekken met cliënten over wensen en behoeften, vroeg in het zorgtraject, vaak voordat ze een Wlz-indicatie hebben. Een deel van de ervaringen is ook te gebruiken voor andere gesprekken over wensen en behoeften van cliënten, bijvoorbeeld met cliënten die in een verpleeghuis wonen.

## **De wensen en behoeften van een cliënt leren kennen begint met een gesprek met de cliënt**

We hebben geleerd dat er niet één manier is voor dit gesprek (of meerdere gesprekken). Misschien is het voldoende om in gesprek te gaan over hoe de ideale dag van de cliënt eruit ziet. Misschien voer je dit gesprek alleen met de cliënt. Misschien ook met zijn naasten. Het kan zijn dat er hulpmiddelen nodig zijn om de cliënt uit te nodigen te vertellen wat zijn echte wensen en behoeften zijn. Dit alles hangt af van de cliënt.

## **Ga zo vroeg mogelijk in het zorgtraject in gesprek**

Binnen *Leven zoals je wilt* hebben we ervaren dat het belangrijk is om zo vroeg mogelijk in het zorgtraject met cliënt en zijn naaste(n) in gesprek te gaan. Het liefst al voordat een cliënt een Wlz-indicatie heeft. Dan zijn de wensen en behoeften nog niet beïnvloed door het aanbod en is een open gesprek mogelijk. En dan kunnen ook de mogelijkheden van thuis blijven wonen nog verkend worden. Wmo-loketten, huisartsen, wijkverpleegkundigen, casemanagers en Alzheimer cafe's kunnen helpen de cliënten voor de Wlz-indicatie te vinden.



# De wensen en behoeften van de cliënt leren kennen

## Inzicht in wensen en behoeften van een cliënt vraagt tijd en aandacht

Cliënten vinden het vaak fijn om met een zorgprofessional te praten over hun leven en wat voor hen daarin belangrijk is. Toch zijn gesprekken over wensen en behoeften niet altijd makkelijk. Het zijn vaak tegelijkertijd begeleidingsgesprekken in de verwerking van verlies en achteruitgang. Meestal zijn meerdere gesprekken nodig.

Het begint bij je verdiepen in cliënten en met ze in gesprek gaan over wat ze willen, fijn vinden om te doen, bang zijn te verliezen. Dit vraagt een open houding. Daarnaast doen deze gesprekken een beroep op de sociale en gespreksvaardigheden.

## Betrek de naaste(n) van een cliënt in het gesprek

Cliënten en hun naasten hebben vaak verschillende wensen en verschillende zorgen. Door hierover in gesprek te gaan geef je ruimte aan de verschillen en kun je dit in openheid bespreekbaar maken.

## Handvatten voor een goed gesprek

Sommige mensen vinden het fijn om zich op het gesprek voor te bereiden. Daarvoor zijn verschillende hulpmiddelen voor handen. Bijvoorbeeld de vragenlijst [Mijn kwaliteit van leven](#) of het boekje [Wat wil ik wanneer ik ouder wordt?](#)

Een goed begin van een gesprek over wensen en behoeften is vaak een gesprek over de ideale dag van een cliënt. Een open gesprek waarin je je laat leiden door de antwoorden van de cliënt en mogelijk ook stilstaat bij waar de cliënt tegenaan loopt bij het leven zoals hij wil. Mocht een cliënt het lastig vinden om na te denken over zijn ideale dag, dan kun je ook starten bij het bespreken van een normale dag (vandaag) en van daar uit gaan dromen over de ideale dag.

Als het gesprek moeizaam tot stand komt kan het gebruik van een spel soms helpen. Er zijn vele varianten beschikbaar (bijvoorbeeld Het steekje los spel van Zorgbelang Gelderland).

## Wie voert het gesprek

Bij cliënten die (nog) geen Wlz-zorg ontvangen kan het gesprek het beste gevoerd worden door iemand die los staat van een zorgaanbieder en open naar wensen en behoeften van de cliënt kan kijken, zonder beperkt te worden door het beschikbare aanbod.

Binnen *Leven zoals je wilt* zijn goede ervaringen opgedaan met gesprekken door onafhankelijk cliëntondersteuners of cliëntondersteuners van het zorgkantoor samen met iemand die de cliënt al kent en vertrouwt (bijv. een casemanager of een geestelijk verzorger).

# LEVEN zoals je WILT

## Samenwerking tussen cliëntondersteuners en zorgprofessionals

Cliënten en zorgaanbieders weten cliëntondersteuners niet altijd goed te vinden. De zichtbaarheid van cliëntondersteuners verbeteren is van belang.

Vanuit zorgaanbieders is het van belang de samenwerking met externe cliëntondersteuners op te zoeken en hen het vertrouwen geven om vanuit een onafhankelijke positie met de cliënt en zorgprofessionals van de eigen organisatie in gesprek te gaan. Daarbij is een goede informatieoverdracht essentieel zodat de cliënt niet nog een keer hetzelfde verhaal hoeft te vertellen.

Zorg dat cliëntondersteuners de gesprekken voeren in afstemming met zorgprofessionals die al zorg verlenen aan de cliënt. Soms kan het goed werken om samen met een zorgprofessional met de cliënt in gesprek te gaan omdat deze de cliënt goed kent. Maak werkafspraken met de betrokken cliëntondersteuners in jouw werkgebied. En ga het gewoon doen!

## Na het gesprek

Een goede opvolging vraagt creativiteit, flexibiliteit en eigenaarschap om dat wat de cliënt wil mogelijk te maken. Zorg dat er een goede opvolging is bij een zorgaanbieder om vanuit wensen en behoeften passende zorg te realiseren. Blijf als cliëntondersteuner in deze fase in contact met de cliënt.

## Wat zeggen de regels?

Cliëntondersteuning is een onderdeel van de Wlz. Zorgkantoren kopen dit extern in en hebben ook zelf cliëntondersteuners in dienst. Cliëntondersteuners vanuit de Wlz mogen alleen werken voor cliënten met een Wlz-indicatie. Binnen Leven zoals je wilt hebben we hen tijdelijk ook de ruimte gegeven om ondersteuning te bieden aan cliënten die nog geen Wlz-indicatie hadden maar waarbij de verwachting was dat dit wel snel nodig zou zijn. Mogelijk is dit ook buiten het experiment mogelijk, eventueel in samenwerking met cliëntondersteuners vanuit de Wmo.

