Cases en gesprekstechnieken

Deze praktijkvoorbeelden ondersteunen je om een slechte lichaams- en/of woonhygiëne te bespreken met je klant. Bij elke case staan:

- de doelen (‘wat wil ik bereiken’)
- de aanpak (‘hoe ga ik te werk’)
- tips en tricks (extra informatie ter ondersteuning)
- partners (‘wie kan ik contacteren’)

Aan de slag

We werken we de meest gevoelige cases uit met gebruik van de **feedbackformule** en bijhorende voorbeeldzinnen. De feedbackformule is een leidraad voor elk gesprek. Toch is **maatwerk** essentieel. Reflecteer vóór het gesprek over de doelstellingen. Sta stil bij je eigen referentiekader en de subjectiviteit ervan. Wat abnormaal gedrag is voor jou, kan de klant als normaal beschouwen.

Verwacht **weerstand** in plaats van er bang voor te zijn. Mensen zijn nu eenmaal gemaakt om zich te verdedigen. Begeleid de klant zo goed mogelijk door het aanvaardingsproces. Zo kan weerstand veranderen in bereidheid om met de problemen aan de slag te gaan.

Denk aan de 3G’s[1] en zet bij elke case je **hulpverlenerspet** op. Een persoonlijke afkeer mag geen impact hebben op de dienstverlening en kansen in het groeiproces van de klant.

Je hebt het **mandaat** om het thema te bespreken. Maak de klant daarvan bewust en bekrachtig telkens indien nodig. Hou daarbij de gesloten deur met sleutels in het achterhoofd, waarbij je de klant met de nodige zorg versterkt en empowert.

Onthoud bij elke case deze zaken:

- Werk op maat van de klant.
- Gebruik je mandaat om een probleem te bespreken.
- Sta in je kracht, laat geen twijfel in je woorden sluipen.
- Draai niet rond de pot. Wees direct, maar stel je zorgzaam en respectvol op.
- Verwacht weerstand, zodat je er niet bang voor hoeft te zijn.
- Bekrachtig altijd het positieve gedrag van de klant.
- Schakel partners in wanneer nodig.

De contactgegevens van de vernoemde partners, vind je terug in het document **linkenlijst.**

[1] Gevoelens, gedachten en gedrag

Weerstand

Case	Na het aankaarten van de persoonlijke hygiëne, stuit je op weerstand bij je klant: 'Mijn hygiëne is privé, daar heeft de stad geen zaken mee. Jullie moeten mij leefloon geven en helpen zoeken naar werk.'
Doelen	De klant: • kent de drempels voor (sociale) activering • heeft inzicht in zijn eigen gedrag • kent de kernopdrachten van het sociale dienstverlening • kent zijn rechten en plichten • buigt weerstand om
Aanpak	**1. Benoem de weerstand aan de klant** 'Ik zie dat je hier boos van wordt, klopt dat?' **2. Toon empathie** 'Ik begrijp dat dit (voor jou) niet fijn is om te horen.' **3. Bekrachtig jouw mandaat** 'We zijn er om jou te helpen, zodat je leven beter wordt. Daarom breng ik die boodschap, want een slechte hygiëne heeft een impact op je kansen in het leven.' **4. Detecteer de achterliggende redenen** 'Als je weet dat ik dat zeg om jou te helpen, waarom word je dan zo boos?' **5. Benoem opnieuw het belang, de consequenties en de winst** 'Je persoonlijke hygiëne verbeteren, verhoogt je kans op de arbeidsmarkt, het overtuigt een huisbaas om je als huurder te aanvaarden'… 'Je kan je woning verliezen, als je het hygiëneprobleem niet aanpakt.' **6. Schets het vervolg** 'Ik wil je helpen, maar het is een gedeelde verantwoordelijkheid. Als jij de hulp niet aanvaardt, geraken we niet verder. Ik begrijp ook dat het geen gemakkelijk onderwerp is. Daarom zullen we het later opnieuw opnemen. Ik hoop dat we er samen mee aan de slag kunnen gaan.'
Tips en tricks	Laat je niet ontmoedigen en denk aan het effect op lange termijn: 'Ook al vind je het niet gemakkelijk, we moeten ermee aan de slag'. Ontkracht je eigen boodschap nooit, ondanks weerstand. Blijf eerlijk en trouw aan je opdracht: 'Ik merk je kwaadheid, maar er is wel degelijk een probleem'. Het is een proces, geef de klant de tijd om aan het idee te wennen: 'Ik vind dit belangrijk, ik kom er later zeker nog op terug'.

	Sta voldoende stil bij de emoties van de klant, wees empathisch: 'Ik begrijp dat het niet fijn is om dit te horen.' Blijf in je kracht staan, neem de reactie van de klant nooit persoonlijk.
Partners	Binnenste Buiten

Onverzorgd kapsel

Case	De klant heeft een onverzorgd kapsel (warrig en vettig). Binnenkort leid je de klant toe naar een tijdelijke tewerkstelling (TWE) als bediende in een sociaal centrum.
Doelen	De klant: • start en doorloopt TWE met een verzorgd kapsel • legt verbanden tussen persoonlijke verzorging en de eerste indruk • past een gezonde en maatgerichte haarverzorging toe • Klant kent het aanbod van Sito 5
Aanpak	**1. Introduceer de conversatie** 'Ik ben blij dat je er bent. Je hebt zoveel vooruitgang gemaakt. Geweldig dat je binnenkort gaat werken. Om je daar goed op voor te bereiden, ga ik een aantal zaken met jou overlopen, zodat je goed kan starten met je tewerkstelling.' **2. Schep een kader en verduidelijk je rol** 'Als bediende in een sociaal centrum ben je het gezicht van de stad. Daar wil ik het graag met jou over hebben. Wat ik nu ga zeggen, is misschien niet fijn om te horen, maar ik doe dat om jou te helpen.' **3. Omschrijf het probleem** 'Ik heb gemerkt dat je kapsel er warrig en ongewassen uitziet.' **4. Beschrijf de gevolgen daarvan** 'Een verzorgd voorkomen is belangrijk voor je zelfvertrouwen en het beeld dat je uitdraagt tijdens contacten met klanten. Ik wil dat mensen jou zien zoals je bent; een professionele persoon met veel capaciteiten.' **5. Bied je ondersteuning aan** 'Je kan dat aanpakken en ik wil je daarbij helpen.' **6. Vraag feedback aan de klant** 'Vind je het oké dat ik dat zeg?' 'Begrijp je waarom ik dat zeg?' 'Zullen we samen nadenken over een oplossing?'

	De klant staat open voor je feedback **1. Prijs de klant** 'Ik ben heel blij om te horen dat je openstaat voor die feedback.' **2. Breng de aard van het probleem in kaart** 'Om tot een oplossing te komen, zal ik je wat vragen stellen. Zo krijg ik meer informatie over je situatie.' Gebruik je veel haarproducten? Hoeveel keer per week was jij je haar? Heb je vaak last van een vette huid?' **3. Stel stappenplan op** Probeer de oorzaak te achterhalen (zie tips en tricks) en stel op basis daarvan een stappenplan op maat op. **4. Evalueer regelmatig** **5. Werk naar zelfstandigheid** **De klant vertoont weerstand.** Lees de case over weerstand.
Tips en tricks	Informeer over het lichamelijk proces. Objectiveer het thema. 'Vet haar ontstaat wanneer de talgklieren in de haarwortels te veel vet produceren. Door de vetafscheiding ziet het haar er vettig uit.' Vet haar is niet altijd het gevolg van onvoldoende wasbeurten. Hou ook rekening met verschillende oorzaken, zoals slecht dieet, stress, hormonale veranderingen en/of genetische en medische factoren. Als je een medische oorzaak vermoedt, verwijs dan via de huisarts door naar een geconventioneerd dermatoloog. Via Binnenste Buiten kan de klant aanspraak maken op een kapperskaart (3 euro per knipbeurt). Lang haar ziet er sneller onverzorgd uit. Kies daarom voor een gemakkelijk te onderhouden snit.
Partners	Binnenste Buiten en Sito 5 (kappersschool) Verzorgingsproducten: budgetsupermarkten, huismerk van de supermarkt en de sociale kruidenier

Kwalijke lichaamsgeur

Case	De klant heeft een verzorgd voorkomen. Zijn woning is ook proper. Toch merk je een (zeer) onaangename lichaamsgeur.
Doelen	De klant: • is zich bewust van zijn eigen lichaamsgeur • kent de oorzaak van de onaangename lichaamsgeur • neemt nodige stappen om de oorzaak aan te pakken, waardoor er geen sprake meer is van een onaangename lichaamsgeur
Aanpak	**1. Leid het gesprek in** 'Ik ben blij dat je er bent, want ik wil met jou praten over iets belangrijk.' **2. Schep een kader en verduidelijk je rol** 'Als je begeleider is het mijn job om jou te helpen, zodat je leven verbetert. Dat betekent dat ik over alles wat ik zie en ervaar in de begeleiding eerlijk ben tegen jou. Ik zeg dat, zodat je meer inzicht krijgt in je situatie. Zo kan je dingen in je leven veranderen. Wat ik zeg zal misschien niet altijd zijn dat je wil horen.' **3. Omschrijf het probleem** 'Als ik naar jou kijk, zie ik een zeer verzorgde persoon. Ook je woning is ontzettend proper. Toch merk ik een onaangename lichaamsgeur. Dat heeft volgens mij niets te maken met je hygiëne. Misschien ligt de oorzaak ergens anders: door de aard van de stoffen die je draagt of een medisch probleem.' **4. Beschrijf de gevolgen daarvan** 'Mensen kunnen je daardoor gaan mijden, terwijl je zoveel te bieden hebt.' **5. Bied je ondersteuning aan** 'Je kan dat aanpakken en ik wil je daarbij helpen.' **6. Vraag feedback aan de klant** 'Vind je het oké dat ik dat zeg?', 'Begrijp je waarom ik dat zeg?' 'Zullen we samen nadenken over een oplossing?' **De klant staat open voor je feedback** **1. Prijs de klant** 'Ik ben heel blij om te horen dat je openstaat voor die feedback.' **2. Breng de aard van het probleem in kaart** 'Om tot een oplossing te komen, zal ik je wat vragen stellen. Zo krijg ik meer informatie over jouw situatie.'

	3. **Achterhaal de oorzaak** ‘Neem je medicatie?’ ‘Heb je lichamelijke klachten?’ ‘Ben je in de menopauze?’ ‘Welke kledingstoffen draag je: katoen, synthetisch …?’ ‘Hoelang draag je je kledij voor je ze wast?’ ‘Waar was en droog je jouw kledij?’ ‘Gebruik je deodorant?’ 4. **Stel een stappenplan op** 5. **Evalueer regelmatig** 6. **Werk naar zelfstandigheid** **De klant vertoont weerstand.** Lees de case over weerstand.
Tips en tricks	Vraag de klant om een opsomming van zijn medicatie te maken en/of de bijsluiters mee te nemen naar de volgende afspraak.
Partners	Binnenste Buiten en de huisarts Verzorgingsproducten: budgetsupermarkten, huismerk van de supermarkt en de sociale kruidenier

Urinegeur

Case	Je merkte bij je klant al verschillende keren een doordrongen urinegeur op.
Doelen	De klant: • is zich bewust van de urinegeur • erkent de gevolgen ervan • kent de oorzaak van de onaangename lichaamsgeur • neemt de nodige stappen om de oorzaak aan te pakken
Aanpak	1. **Leid het gesprek in** ‘Ik ben blij dat je er bent, want ik wil met jou praten over iets belangrijk.’ 2. **Schep een kader en verduidelijk je rol** ‘Als je begeleider is het mijn job om jou te helpen, zodat je jouw leven verbetert. Dat betekent dat ik over alles wat ik zie en ervaar in de begeleiding eerlijk ben tegen jou. Ik zeg dat, zodat je meer inzicht krijgt in je situatie. Zo kan je dingen in je leven veranderen.

	Wat ik zeg zal misschien niet altijd zijn wat je wil horen.' **3. Omschrijf het probleem** 'Ik merk een urinegeur op en vind het belangrijk om dat met jou te bespreken en je daarmee te helpen.' **4. Beschrijf de gevolgen ervan** 'Mensen kunnen je daardoor gaan mijden, terwijl je zoveel te bieden hebt.' 'Ik wil niet dat je daardoor kansen ontloopt'. **5. Bied je ondersteuning aan** 'Je kan dat aanpakken en ik wil je daarbij helpen.' **6. Vraag feedback aan de klant** 'Ik besef dat het geen gemakkelijke boodschap is voor jou is en dat het niet leuk is om te horen dat je naar urine ruikt. Is het de eerste keer dat iemand je dat zegt? Als je het zelf niet weet en niemand vertelt het je, kan je er ook niets mee doen. Hoe voel je je daarbij? Vind je het oké dat ik dat zeg? Begrijp je waarom ik dat zeg? Zullen we samen nadenken over een oplossing?' **De klant staat open voor je feedback** **1. Prijs de klant** 'Ik ben heel blij dat je openstaat voor die feedback.' **2. Breng de aard van het probleem in kaart** 'Om tot een oplossing te komen, zal ik je wat vragen stellen. Zo krijg ik meer informatie over jouw situatie.' **3. Achterhaal de oorzaak** Ligt de oorzaak bij de persoon of bij externe factoren, zoals huisdieren … ? **Checklist: ligt de oorzaak bij de klant zelf?** ☐ Wat is de leeftijd van de klant? ☐ Is de klant pas bevallen, heeft ze een moeilijke bevalling gehad, waren er complicaties? ☐ Wat is de gezondheidstoestand van de klant? ☐ Vraag de klant of hij het moeilijk heeft om urine op te houden, last heeft van incontinentie of andere gezondheidsproblemen. ☐ Ga na of het (ook) een hygiëneprobleem is (dagelijkse routine, zie fiche stappen persoonlijke verzorging) en op welke niveaus (lichaam, kledij, woning). ☐ Verwijs de klant naar een arts, als je gezondheidsproblemen vermoedt.

	☐ Begeleid de klant bij incontinentie naar de gepaste begeleiding, middelen en diensten. ☐ Volg de flow van slechte lichaamshygiëne, als de klant slecht scoort op basale ADL. **Checklist: ligt de oorzaak bij huisdieren?** ☐ Welke dieren zijn er in huis? ☐ Afhankelijk van het dier: is er een kooi, kot, mandje, kattenbak? Wordt dat regelmatig schoongemaakt en/of ververst? ☐ Beschikt de klant over voldoende materiaal, kennis, inzicht om een huisdier te houden? ☐ Is de klant mobiel genoeg om zijn hond uit te laten? ☐ Verlucht de klant zijn woning genoeg? ☐ Moet het dier worden gecastreerd/gesteriliseerd? **4. Stel een stappenplan op** **5. Evalueer regelmatig** **6. Werk naar zelfstandigheid**
Tips en tricks	Check de terugbetalingsmogelijkheden van incontinentiemateriaal bij de mutualiteit van de klant. Oorzaken van urineverlies
Partners	Binnenste Buiten en de huisarts Incontinentiemateriaal: budgetsupermarkten, huismerk van de supermarkt

Vervuilde woning en/of verzamelwoede

Case	Je gaat op huisbezoek en treft een vervuilde woning aan. Door het gebrek aan hygiëne en de aanwezigheid van grote hoeveelheden rommel, besluit je dat de situatie ongezond en/of onveilig is voor de bewoners.
Doelen	De klant: • heeft inzicht in problematiek • heeft een gezonde en veilige leefomgeving • onderhoudt de woning

Aanpak	**1. Ga na of er een psychische problematiek is** Als er een psychische problematiek is, werk dan op twee sporen: psychisch (verwijs klant door naar psychologische hulpverlening) en praktisch (schakel hulp in om leefbaarheid en veiligheid te garanderen). **2. Benoem wat je ziet en stel open vragen** 'Ik zie hier een keuken vol vuile afwas. Hoe is dat zo ver gekomen?' **3. Check de competenties van de klant over hygiëne** 'Weet je hoe je eraan moet beginnen? Hoe deden jullie dat thuis?' **4. Check het beschikbare materiaal** 'Welk poetsgerief heb je in huis? Met welk middel poets je? Kan je het eens tonen?' **5. Stel samen met de klant een stappenplan op** <u>Korte termijn</u> Wees concreet rond deadlines (wat tegen wanneer). 'De keuken is opgeruimd tegen volgende week woensdag. Dat wil zeggen: de afwas is gedaan en in de kast geplaatst, het afval is verzameld, in zakken gedaan en dinsdag opgehaald, de vloer is gedweild. Ik kom woensdag weer op huisbezoek om te zien of het gelukt is.' <u>Lange termijn</u> Verklein de kans op een terugval; volg de klant op en ga regelmatig op huisbezoek. Grijp op tijd in.
Tips en tricks	Hou verslaving in gedachten (gamen, verzamelen, alcohol, drugs, medicatie …). Dat kan aan de basis liggen van een verstoorde structuur en dagindeling, met een hygiëneprobleem tot gevolg. Als je de klant niet kan overtuigen, schakel dan een gezagsfiguur in, bijvoorbeeld een dokter of wijkagent. Bedreigt de hinder niet alleen de gezondheid van mogelijke bewoner(s), maar ook de algemene gezondheid? Meld de situatie dan bij Hygiënisch Woontoezicht. Bouw bij de opmaak van het stappenplan in dat klant zich zaken moet eigen maken. Neem niet alles zomaar uit handen, versterk je klant!
Partners	Binnenste Buiten, Zorgbedrijf Antwerpen, VAGGA, Andante, Solentra, de sociale kruidenier, EcoHuis, Hygiënisch Woontoezicht, Plug-in en De Sleutel

Verwaarloosd gebit

Case	Een alleenstaande moeder met minderjarige kinderen heeft problemen met haar gebit. Er is geen hulpvraag.
Doelen	De klant: • heeft inzicht in het belang van tandzorg • zet in op preventieve tandzorg bij zijn kind(eren) • kent de rechten en procedures over tandzorg
Aanpak	**1. Achterhaal de oorzaak** Vraag je klant wanneer de laatste tandartsafspraak plaatsvond. Is dat lang geleden? Ga na wat daarvan de oorzaak is. Angst voor de tandarts? Angst voor het financiële aspect? Bevraag het voedingspatroon van de klant. Eten en drinken hebben een grote impact op mondhygiëne. **2. Wijs op het belang van een goede tand- en mondhygiëne** Leg uit dat het hebben van een verzorgd gebit de kansen van de klant op professioneel, sociaal en relationeel vlak vergroot. Wijs op het belang van tandzorg bij de kinderen en de rol van de ouder daarbij. Als ouder ben je een voorbeeldfiguur, regel je tandartsbezoeken en stimuleer je een gezonde mondhygiëne. Denk aan de sleutels van de gesloten deur. **3. Stel een stappenplan op** Zoek een geconventioneerde tandarts in de buurt van de klant, laat de tandarts een offerte opmaken, vraag een tussenkomst van de mutualiteit …
Tips en tricks	Basistandzorg is gratis tot 18 jaar. Overzicht van geconventioneerde tandartsen Check bij de tandarts de mogelijkheden rond derdebetalersregeling. Hou rekening met het beschikbare budget van de klant. Maak bij voorkeur een afspraak bij de tandarts in het begin van de maand. Gebruik de gezinswijzer en gezinsbabbel over mond- en tandhygiëne. Gebruik deze flow rond doorverwijzing en opvolging.
Partners	Binnenste Buiten, Logo, de mutualiteit en de sociale kruidenier

Hinderlijke sigarettengeur

Case	De verantwoordelijke van een tewerkstellingsplaats merkt bij klant een zeer doordrongen sigarettengeur op en krijgt daarover klachten. Hij vraagt jou om de klant daarover aan te spreken.
Doelen	De verantwoordelijke van de tewerkstellingsplaats spreekt de klant er zelf over aan. Uit praktijkervaring weten we dat klanten zich niet gekwetst voelen door de boodschap an sich, maar wel door de indirectheid ervan. Daarom suggereren we altijd dat de begeleider die het probleem het meest ervaart of in contact komt met de klant die boodschap brengt De klant: • is zich bewust van de sigarettengeur • heeft inzicht in de problematiek • heeft geen hinderlijke sigarettengeur meer • behoudt een goede werkrelatie met zijn collega's en verantwoordelijke
Aanpak	**1. Bevraag de klant** 'Hoe vaak rook je?', 'Waar rook je?', 'Ondernam je al pogingen om te stoppen? Of heb je al plannen gemaakt om te stoppen met roken?' **2. Geef feedback** De feedbackformule vind je bij de case over kwalijke lichaamsgeur. **De klant wil stoppen met roken** Informeer de klant over hoe hij kan stoppen met roken. Som de mogelijkheden op en verwijs gericht door. **De klant wil of kan niet stoppen met roken** Informeer over de gevolgen van roken in huis. Motiveer je klant om alleen nog buiten te roken. Is dat niet haalbaar? Geef volgende tips: • Zorg voor aparte kleding voor het werk en thuis. • Verlucht de kledij regelmatig. • Zet ramen open. • Berg je kledij op in de kleerkast of plastic boxen.

Tips en tricks	Gevolgen van roken en hoe stoppen met roken Gevaren van binnenshuis roken Heeft de klant een verhoogde tegemoetkoming? Dan kan hij korting krijgen voor consultaties bij een tabakoloog.
Partners	Binnenste Buiten, de mutualiteit en huisarts

Ongedierte

Case	Tijdens een huisbezoek merk je dat er ongedierte aanwezig is. De klant heeft daar nooit iets over gezegd. Als je het probleem bespreekt met de klant, merk je dat hij onvoldoende inzicht en kennis heeft om de situatie op te lossen.
Doelen	De klant: • heeft inzicht in de problematiek • hanteert de juiste procedure om het probleem aan te pakken • voorkomt de terugkeer van ongedierte • woont in een woning zonder ongedierte
Aanpak	**1. Schat de situatie in** Stelt het probleem zich alleen in de woning van de klant? Of is het een algemeen probleem in het appartementsgebouw, bij de buren …? Wat is de oorzaak van het probleem? Etensresten op de vloer? Huisdieren met vlooien? Vervuilde woning van de buren? … Wie is verantwoordelijk voor de oplossing ervan (verhuurder of huurder)? → Meer info over de wetgeving bij tips en tricks **2. Informeer de klant** Informeer de klant over (milieuvriendelijke) bestrijdingsmogelijkheden. **3. Regel een verdelingsfirma** Schakel SD Cleaning Masters in indien noodzakelijk voor de algemene gezondheid. De werkwijze vind je in het Vademecum. **4. Pak eventuele gezondheidsproblemen aan** Zijn er als gevolg van het ongedierte gezondheidsproblemen bij de klant? Verwijs de klant door naar de huisarts. Als er extra ondersteuning nodig is, contacteer dan de dienst Gezondheid. **5. Voorkom herval** Sensibiliseer klant om een nieuwe uitbraak van ongedierte te voorkomen.

Tips en tricks	Er bestaan geen specifieke regels in de wetgeving over de (ver)huurdersaansprakelijkheid bij de aanwezigheid van ongedierte. Er zijn alleen de algemene regels over wederzijdse verplichtingen: • De verhuurder moet de woning in goede staat van onderhoud leveren en in zodanige staat onderhouden. De verhuurder heeft de verplichting om aan de huurder het ongestoord genot van de woning te geven. • De huurder moet de woning gebruiken als een goede huisvader en moet instaan voor kleine herstellingen en onderhoud. Naargelang de oorzaak van het probleem zal een van bovenstaande regels van toepassing zijn. Een specialist in ongediertebestrijding kan de precieze oorzaak van de aanwezigheid van ongedierte aantonen. Ongedierte en hoe het te bestrijden Overlast door ongewenste dieren: ratten, wespen, kakkerlakken …
Partners	De diensten Dierenoverlastbeheer en Gezondheid, de Huurdersbond en het Vademecum Behandelingsproducten: drogist, huismerk van de supermarkt

Scabiës of schurft

Case	De klant bezorgt je een brief van de school. Daarin staat dat er scabiës is vastgesteld bij de kinderen van je klant. De school vraagt de ouder(s) actie te ondernemen. Zolang het probleem niet is opgelost, mogen de kinderen niet naar school. De klant vraagt hulp.
Doelen	De klant: • heeft een realistisch inzicht in de problematiek • hanteert de juiste procedure om het probleem op te lossen • kent de ondersteuningsmogelijkheden • en zijn gezin zijn scabiësvrij • voorkomt een nieuwe besmetting
Aanpak	**1. Voorkom verdere besmetting** Blijf kalm. Met de juiste voorzorgsmaatregelen is de kans dat je zelf besmet raakt met schurft quasi onbestaande. Besmetting is alleen mogelijk door: • langdurig lichaamscontact (langer dan 15 minuten) • via de huid, de kleding, een sofa, kussens, het bed en het tapijt

	2. Diagnose Verwijs de klant en zijn gezin door naar de huisarts. Die kan een diagnose stellen en medicatie voorschrijven. Hij kan ook een attest schrijven om afwezigheden op school of werk te verantwoorden. **3. Opvolging** Als de huisarts schurft heeft vastgesteld, volg dan deze stappen: • Volg het draaiboek schurft. • Contacteer de dienst Gezondheid. Zij zullen jou als hulpverlener ondersteunen bij de stappen die je moet zetten. • Stel je klant gerust 'Het is niet gevaarlijk.', 'Het is niets om je over te schamen.', 'Het kan iedereen overkomen'. • Wees duidelijk 'Het probleem moet je aanpakken en vraagt tijd en energie, maar is zeker niet onoverkomelijk. En er is ondersteuning mogelijk.' • Informeer de klant over besmettingsgevaar voor personen waarmee hij in contact komt. • Volg het proces bij de klant goed op en schakel indien nodig partners in, zoals thuisverpleging, poetshulp … De dienst Gezondheid zal jou daarbij ondersteunen. • Breng de dienst Gezondheid op de hoogte van bezorgdheden en veranderingen. • Schakel indien nodig de tolkendienst in. De behandeling is vrij complex en een correcte vertaling is belangrijk.
Tips en tricks	De stad Antwerpen werkt samen met verschillende diensten om de klant bij de behandeling bij te staan. Contacteer daarvoor de dienst Gezondheid. Lees de procedure bij schurft. Bezorg de huisarts een verwijsbrief met je vermoeden van scabiës en vraag of hij je daarvan op de hoogte houdt. Huisartsen spelen een belangrijke rol in de behandeling, dus zorg voor een goede samenwerking. Stad Antwerpen werkt samen met thuisdiensten die de klant kunnen helpen bij de behandeling. Ga dus zelf niet op zoek naar professionele thuishulp maar raadpleeg altijd eerst de dienst Gezondheid. Wees discreet.
Partners	Dienst Gezondheid, de huisarts, de wijkgezondheidscentra , de tolkendienst, het CLB …

Schimmel in de woning

Case	Tijdens het huisbezoek stel je vast dat er veel schimmel in de woning is.
Doelen	De klant: • is zich bewust van de impact van het schimmelprobleem • ziet het verband tussen schimmel, persoonlijk voorkomen en gezondheid • kent de oorzaak van het schimmelprobleem • put zijn rechten als huurder uit • onderneemt actie, waardoor het probleem wordt opgelost
Aanpak	**1. Uit je bezorgheden** Benoem de gezondheidsrisico's en bied je ondersteuning aan. 'Het is voor je gezondheid noodzakelijk om dat probleem aan te pakken. Ik kan je daarbij ondersteunen, maar ik verwacht dat je dan de nodige acties onderneemt.' **2. Onderzoek de woning** Kijk goed rond in de woning. Zijn er voldoende ramen die je kan openen? Kan je de badkamer verluchten? Waar bevinden de vocht- en schimmelplekken zich? **3. Bevraag de klant** Achterhaal de oorzaak door klant te bevragen. 'Hang jij je was te drogen?', ' Zet je vaak een raam open om te verluchten?', 'Zijn er lekken of is er opstijgend vocht?', 'Verwarm je de woning voldoende?' Ligt de verantwoordelijkheid bij de klant? Informeer hem dan over schimmelvoorkomende maatregelen (filmpje). Ligt de verantwoordelijkheid bij de huisbaas? Volg dan deze flow over gebreken aan een huurwoning. Schakel indien nodig huurbemiddeling in.
Tips en tricks	Toolbox Wonen
Partners	Dienst Woonbegeleiding, de dienst Huurbemiddeling, de Huurdersbond en het Woonkantoor

Huisdieren

Case	Je klant heeft een huisdier, maar de verzorging ervan laat te wensen over. Dat zorgt voor een onhygiënische thuissituatie met uitwerpselen, urinegeur, beschadiging aan de woning …
Doelen	De klant: • ziet het verband tussen zijn huisdier en de huiselijke hygiëne • kent zijn plichten als eigenaar van een dier • behandelt het huisdier op een respectvolle manier • kent zijn plichten als huurder met een huisdier • staat het dier (vrijwillig) af, als de verzorging niet haalbaar is
Aanpak	**1. Zeg wat je ziet** Schade aan de woning, uitwerpselen … **2. Informeer over de oorzaken van het gedrag van het huisdier** Uitwerpselen in huis, omdat het dier geen andere mogelijkheid heeft. Schade aan de woning, omdat het dier zich verveelt … Leg de link met de noden die een persoon heeft, zoals een toilet, een zinvolle dagbesteding … **3. Informeer over de gevolgen** Maak de klant bewust van mogelijke gevolgen als de situatie niet verandert: problemen met huisbaas en/of buren, een uithuiszetting, ziektes, weghalen van huisdier … Refereer naar de wet over dierenwelzijn: ‘De zorg voor een huisdier is verplicht. Iedereen die een dier heeft, moet zich houden aan de dierenwelzijnswet. Dat betekent dat het dier de nodige verzorging, voeding en huisvesting moet krijgen. De minimumboete voor een overtreding op de dierenwelzijnswet is 416 euro.’ **4. Leer de klant zorgen voor het dier** Benadruk dat het belangrijk is dat het dier de beste zorgen krijgt, zodat het risico niet bestaat dat klant verplicht afstand moet doen van zijn huisdier. Geef concrete tips hoe het beter kan: elke dag haar bij elkaar keren, de hond minstens drie keer per dag uitlaten, de kat laten steriliseren, de kattenbak elke week meermaals verversen … **5. Ga na of de zorg voor het huisdier haalbaar** Vraag na of de zorg voor het dier haalbaar is. Als het voor de klant niet haalbaar is om zijn huisdier te houden, vraag hem dan of een familielid of vriend het dier kan opvangen. Verandert de situatie niet of kan het dier nergens terecht? Doe dan melding bij het Meldpunt verwaarloosde of mishandelde dieren.

Tips en tricks	Huisdierinfo Dierenwelzijn Raad voor de kattenbak ‘klontervormend’ kattenzand aan. Zo kan de klant elke dag de uitwerpselen en plasjes er makkelijk uit scheppen.
Partners	Binnenste Buiten, Dierenwelzijn en het Meldpunt verwaarloosde en mishandelde dieren Dierenvoeding en kattenzand: huismerk van de supermarkt

Slechte hygiëne bespreken met jouw klant

Doel: Klant versterken & kansen verhogen

Waarom: Kernopdracht MW

START: Aanvang gesprek = Aankondigen onderwerp

vb: 'vandaag wil ik het met jou hebben over het belang van uiterlijk/voorkomen/hygiëne'

Vraag: Wat denk je daarvan?

Emotie klant?

WEERSTAND ← → **OPENHEID**

m e e v e r e n ↓ e m p a t h i e

Vraag: waarom niet?

- 'ze moeten mij nemen zoals ik ben'
- 'ik heb daar geen behoefte aan'

→ Teruggrijpen naar taak MW'er → kansenverhaal

1. **Zeg dat je weerstand voelt**
2. **Klant in contact brengen met deze weerstand**
3. **Peilen naar achterliggende reden** (schaamte, geldgebrek,…)

+ kader dat je begrijpt dat dit geen makkelijk onderwerp is, maar dit wel belangrijk is in onze maatschappij, i.f.v. sociaal contact en werk (deur met sloten)

Niets doen is geen optie !

4. Kom tot de kern

a. Wees eerlijk: beschrijf wat je ziet, merkt,…
b. Geef klant tijd om erover na te denken.
- geef aan dat je dit belangrijk vindt en terug gaat opnemen
- winst voor de klant benoemen

= tijd geven, maar laten voelen dat hij/zij niet 'ontsnapt'

c. Gesprek later opnemen (n.a.v. huisbezoek of situatie)

→ Koppel dit aan winst (vb. activering)

1. 'Prijs' de klant:

"ik vind het tof dat we dit kunnen bespreken"

+

Geef aan waarom je dit wil bespreken (deur met sloten)

2. Kom tot de kern van het probleem

(wees je ervan bewust dat je een proces in gang zet)

- Beschrijf wat je ziet, merkt,…
- Bevraag; 'is dit nieuwe info voor jou? Wat doet dit met jou?
- Verwoord dat je kan begrijpen dat het niet fijn is om te horen

+ kader dit in de context van jouw taak als MW

+ benoem de winst voor klant, vanuit perspectief van klant

3. Bevragen

- Is dit altijd zo geweest?
- Denk je dat dit veranderd kan worden?

(peilen naar motivatie)



OPENHEID

4. Breng aard van probleem in kaart

→ Overloop met klant verloop van de dag
'hoe begin jij je dag?'
'wat doe je nu al?'

Mogelijke oorzaken:
- Onwetendheid (nooit geleerd)
- Slechte huisvesting
- Cultureel bepaald
- Medisch probleem

5. Stappenplan opstellen

- Hoe gaan we dit doen?
- Wie kan ons helpen?

→ Kleine doelen: haalbaar/realistisch

6. Evaluatiemomenten

- Wat is goed gelopen / wat hebben we al bereikt?
- Waar moeten we bijsturen?
  - **Bevraag**: hoe is het voor jou als klant?

+ beschrijf zelf hoe jij het ervaart (als MW)

7. Werken naar zelfstandigheid

Begeleiding afbouwen; kan klant het alleen?
JA: Blijven opvolgen + stimuleren
NEEN: Teruggrijpen naar stappenplan + stoorzenders in kaart brengen & doelstellingen veranderen
→ Geen verandering?
- Tijd was nog niet 'rijp' genoeg (teveel andere stoorzenders)
- Sommige mensen kan je niet veranderen

Sociale partners:

Binnenste Buiten
De Bosschaertstraat 54
2020 Antwerpen
03/238.98.93
Binnenste.buiten@ocmw.antwerpen.be

Steunpunt Gezondheid
Noord:
Schoolstraat 14
2060 Antwerpen
03 270 33 44
SSGNoord@stad.antwerpen.be

Kiel:
De Bosschaertstraat 4
2020 Antwerpen
03 338 50 70
SSGKiel@stad.antwerpen.be

Thuishulp Zorgbedrijf
Dienstencentrum in de buurt
- Wassalon
- Poetshulp
- Grote schoonmaak
- Huishoudhulp

03/431.31.31
www.zorgbedijf.antwerpen.be

Het gesprek

Vóór het gesprek

Mindset

Denk vooraf goed na over wat je wil bereiken en hoe je dat gaat zeggen.

Er mag geen twijfel in je woorden sluipen. Sta sterk in je schoenen.
Tip: hanteer de regels van een slechtnieuwsgesprek.

Praktisch

- Kies je moment goed uit.

- Creëer rust en voorkom storende elementen:
  - Zet je gsm op stil.
  - Kies een aparte ruimte om de privacy van de klant te respecteren.
  - …

- Een geschikte locatie is belangrijk, maar is voor elke klant anders.

- Neem de tijd.

- Werk altijd op maat van de klant. Hou rekening met:
  - zijn kennis van het Nederlands en temperament
  - de link met zijn persoonlijk leven
  - de doelstellingen van zijn hulpverleningstraject
  - …

Tijdens het gesprek

1. Introduceer de conversatie

Wat je kan zeggen
'Ik ben blij dat je er bent, want ik wil met jou praten over iets belangrijk.'

2. Schep een kader en verduidelijk je rol

Mindset
De aanpak van lichaamshygiëne kadert in de activering en maatschappelijke integratie van je klant.
Een slechte lichaamshygiëne houdt de deuren gesloten op sociaal en professioneel vlak.
Het is je opdracht om je klant daarover aan te spreken.

Wat je kan zeggen
'Als je begeleider is het mijn job om je te helpen, zodat je je leven verbetert. Dat betekent dat ik eerlijk ben tegen je, over alles wat ik zie en ervaar in de begeleiding. Ik zeg die dingen, zodat je meer inzicht krijgt in je eigen situatie. Op die manier kan je dingen in je leven veranderen.
Wat ik zeg, is misschien niet altijd wat je wil horen.'

3. Omschrijf het probleem

Mindset
Wees klaar en duidelijk in je boodschap, draai niet rond de pot. Wees eerlijk.

Wat je kan zeggen
'Ik merk dat je lichaamsgeur onaangenaam ruikt. Ik vermoed dat het komt door een slechte lichaamshygiëne.'

4. Beschrijf de gevolgen

Wat je kan zeggen
'Een slechte hygiëne heeft grote negatieve gevolgen. Daardoor krijg je minder kansen, bijvoorbeeld bij het zoeken naar een job, een woning, sociaal contact …'
'Mensen gaan je mijden.'
'Ik wil dat mensen je zien voor de persoon die je bent.' (Koppel daar de positieve eigenschappen van je klant aan).

5. Bied je ondersteuning aan

Wat je kan zeggen
'Je kan die situatie veranderen en ik wil je daarbij helpen.'

6. Vraag feedback aan de klant

Mindset
Mensen zijn geprogrammeerd om zichzelf te verdedigen.
Verwacht een reactie in de plaats van er bang voor te zijn.
De klant kan weinig zeggen. Maar hij kan ook boos, verdrietig of wanhopig reageren.
Luister naar elke reactie en toon begrip en empathie. Benoem wat je ziet en ervaart.
Gebruik ik-boodschappen.

Wat je kan zeggen
'Wat zijn jouw gedachten daarbij?'
'Ik besef dat dit niet leuk is om te horen.'
'Begrijp je dat ik dit zeg?'
'Heb je dat nog al gehoord?'
'Ik begrijp dat dit moeilijk is voor jou.'

Afhankelijk van de klant zijn reactie (weerstand of openheid), volg je onderstaande stappen:



WEERSTAND ← → OPENHEID

1. Benoem weerstand en breng klant ermee in contact
2. Toon empathie
3. Bekrachtig jouw mandaat
4. Detecteer de achterliggende reden
5. Benoem opnieuw het belang
6. Schets het vervolg
   - Wees eerlijk
   - Geef klant tijd

1. 'Prijs' de klant
2. Breng de aard van probleem in kaart
3. Stel stappenplan op
4. Evalueer regelmatig
5. Werk naar zelfstandigheid

Denk eraan

- ✓ Je hebt de rol om dit te bespreken. Benadruk je rol en gebruik die ook.
- ✓ Leg de verantwoordelijkheid en impact van de keuze bij de klant.
- ✓ Wees direct en draai niet rond de pot.
- ✓ Gebruik de 'ik-vorm'.
- ✓ Zeg wat je ziet.
- ✓ Geef de klant tijd om zijn gedachten te ordenen.
- ✓ Praat de stiltes niet dicht. Pas op voor monologen.