

Het intakegesprek

Het intakegesprek is een belangrijk moment in je toekomstige relatie met de cliënt. Meestal maak je tijdens het intakegesprek voor het eerst persoonlijk contact met je potentiële cliënt en het verloop van het gesprek bepaald voor 99% of de cliënt met jou in zee wil én of jij met deze cliënt wilt werken.

Zorg dat de cliënt vrij kan praten en de tijd voor je heeft. Vraag dus van tevoren of eventuele kinderen ergens anders ondergebracht kunnen worden als ze te jong zijn om even op hun kamer te spelen.

Mocht hij/zij een ondersteuner hebben, bijvoorbeeld een ouder of zorgverlener, nodig deze indien mogelijk dan ook uit voor het gesprek. Deze persoon kan toelichting geven waar nodig en daarnaast is het fijn als je deze persoon “mee” hebt in het proces. Je bent immers ook van hem of haar afhankelijk!

Mocht een cliënt via zijn werkgever komen vraag dan goed wat de bedoeling is. Heb je de intake met de “cliënt” zelf of met zijn of haar leidinggevende? Of met beiden?

Spreek een tijdsblok voor een intakegesprek af wanneer je de afspraak maakt. Zo staan jij en je potentiële cliënt niet voor verrassingen en hou je de regie over jouw (gratis) tijd. Ik stuur zelf altijd nog even een reminder van de afspraak via mail of app 1 of 2 dagen van tevoren. Een goed begin is het halve werk. Daarom is het intakegesprek misschien wel het belangrijkste gesprek wat je met je cliënt voert.

De Voorbereiding

Als het goed is heeft de cliënt al contact met je gezocht en hebben jullie elkaar misschien zelfs al even telefonisch gesproken. Sommige cliënten zijn al in het begin heel open-hartig en vertellen veel, anderen zijn wat terughoudender met hun informatie. Check voorafgaand aan het gesprek welke informatie je al hebt ontvangen.

In het intakegesprek wil je duidelijkheid krijgen over:

- De aanleiding voor de aanvraag en het probleem wat er speelt. Waarom is de cliënt bij jou gekomen? Waar gaat het over en, ook heel belangrijk, hoe spreekt de cliënt erover?
- De doelstelling van het traject en het gewenste resultaat. Is het een reëel doel, hoe ziet de cliënt zijn eigen aandeel daarin?
- Plan van aanpak en jouw motivatie voor het plan. Wat is het aanbod wat je doet en hoe sluit dat aan bij de vraag en verwachting van de cliënt.
- Verwachtingen afstemmen. Het afstemmen van verwachtingen voorkomt een hele hoop gedoe later dus wees duidelijk. Bespreek jouw grenzen en wat je zelf van de cliënt verwacht. Je doet dus een heleboel in een korte tijd. Jezelf goed voorbereiden is dan ook erg belangrijk.

Locatie van het gesprek

Om goed inzicht in de problematiek te krijgen is het belangrijk het gesprek plaats te laten vinden op de plek waar het probleem zich voordoet. Dus thuis, op het werk of bijvoorbeeld in het vakantiehuis of de opslagloods. Op deze manier kun je een beeld vormen van de omgeving van de cliënt en zijn of haar problematiek.

Iedereen heeft een ander referentiekader en een ander idee als je het over termen als veel spullen of rommel hebt. Daarom is het belangrijk het met eigen ogen te zien.

Gesprekspartners

Zorg dat de cliënt vrij kan praten en de tijd voor je heeft. Bij voorkeur zijn de kinderen niet thuis en zijn de honden uitgelaten. Dat klinkt voor nu misschien een beetje raar maar het gesprek af moeten breken omdat de kinderen alle aandacht opeisen of de hond opeens uitgelaten moet worden komt vaker voor dan je denkt. Maak dit dus van tevoren bespreekbaar.

Duur van het gesprek

Spreek wanneer je de afspraak voor een intakegesprek maakt een tijdsblok af. Zo staan jij en je potentiële cliënt niet voor verrassingen en hou je de regie over jouw (gratis) tijd. Voor mijn intakes staat (maximaal) een uur. Dit be-noem ik ook, zodat niet alleen ik maar ook mijn potentiële cliënt hier rekening mee kan houden.

Opbouw van een gesprek

Door je intakegesprek goed op te bouwen en van tevoren helder te hebben welke informatie jij van de cliënt nodig hebt om verder te gaan, haal je het optimale resultaat voor jezelf. Maar jij bent niet de enige persoon in dit gesprek. Hou ook in je achterhoofd dat jouw potentiële cliënt ook bepaalde informatie van jou wil horen om ja tegen de opdracht te zeggen. Zorg er dus voor dat je goed voorbereid het intakegesprek in gaat.

De structuur

Ook al lijkt het een standaard of redelijk duidelijk traject, neem toch een intake af. Doe je dit niet, dan mis je een belangrijk moment om verwachtingen af te stemmen en lijn in de samenwerking aan te brengen. Noem altijd de aanleiding en het doel tijdens het intakegesprek, ook al weten jullie deze allebei al. Vertel hoelang de intake duurt en wat er daarna gebeurt (stuur je een offerte, maak je een eerste afspraak, maak je een plan voor de gemeente?). Op deze manier hou je de regie bij jezelf.

De opening

Het is belangrijk om jouw potentiële cliënt op zijn of haar gemak te stellen als je binnenkomt. Grote kans dat jouw cliënt zich direct al verontschuldigt voor de rotzooi. Maak een positieve opmerking over iets in huis, over de buurt waarin ze wonen of de foto in de gang... Iedereen is ontvankelijk voor complimenten, en je cliënt zal het waarderen dat je door de chaos heen kunt kijken en oog hebt voor de positieve dingen.

Stel je bescheiden op en probeer niet te "aanwezig" te zijn in de ruimte. Dit doe je door je open op te stellen, gebruik niet te veel sieraden, make up en parfum. Dat kan afleiden en

zeker voor mensen die prikkelgevoelig zijn als erg storend worden ervaren.

Kijk uit met non-verbale communicatie, probeer je gezicht in de plooi te houden ongeacht wat je ziet.

Zoek een makkelijke plek om te zitten en start dan het gesprek met de inleiding, het doel en het tijdsbestek. Indien je de keuze hebt ga dan aan de (eet)tafel zitten. Dat schrijft makkelijker als je aantekeningen wilt maken en het zorgt ervoor dat jullie beiden op dezelfde hoogte zitten. Ook maakt het het gesprek iets zakelijker, en dat is prettig, zeker als je een cliënt tegenover je hebt zitten die direct een spraakwerval over je heen stort.

Hou de leiding over het gesprek door op een vriendelijke wijze het kader van het gesprek toe te lichten. Stel jezelf kort voor en benoem de doelen van het gesprek. Breng structuur aan en benoem de tijd die jij beschikbaar hebt en afgesproken hebt met de cliënt.

Nodig vervolgens de ander uit om ook iets over zichzelf te vertellen. Stel je daarbij open op, zonder oordeel.

Dit eerste onderdeel van het gesprek lijkt slechts een formaliteit, maar is een essentieel onderdeel. De eerste indruk die jij op jouw potentiële cliënt maakt bepaalt of het een échte cliënt gaat worden.

De client leren kennen

Hoe beter je je cliënt leert kennen, hoe beter je begrijpt wat zijn/haar probleem is en hoe effectiever je te werk kunt gaan. Stel daarom zo veel mogelijk open vragen en probeer de woorden van je gesprekspartner over te nemen. Gebruik de LSD-methode.

Vraag om te beginnen naar praktische zaken zoals de samenstelling van het huishouden, of iemand werkt en hoeveel en naar eventuele ziekten of beperkingen die in belang zijn van het organizingtraject

Vragen die je sowieso moet stellen zijn vragen als; *Wat staat er op het spel voor je client? en Waarom wil hij/zij juist nu actie ondernemen?* Met deze vragen krijg je meer inzicht in de motivatie van de cliënt. Is deze intrinsiek of extrinsiek. Oftewel; komt de motivatie vanuit de cliënt omdat hij/zij wil veranderen of wordt je cliënt min of meer gedwongen om zijn/haar probleem aan te pakken door een werkgever, partner of een partij zoals bijvoorbeeld de woningbouwvereniging?

Hoe gemotiveerder je cliënt zelf is, hoe groter de kans op blijvend succes. Zorg er dus voor dat je samen met de cliënt op zoek gaat naar zijn of haar intrinsieke motivatie.

Wat is volgens je cliënt de oorzaak van het probleem?

Het antwoord wat jouw cliënt op deze vraag geeft, geeft een beeld van de mate van zelfinzicht van de cliënt. In hoe-verre ziet de cliënt zijn eigen aandeel in het probleem? Of in hoeverre is de cliënt bereid zijn eigen aandeel te zien?

Hoe lang doet jouw cliënt dit al zo? Hoe lang wordt het probleem al in stand gehouden? In veel gevallen houdt de cliënt de situatie zelf in stand door bepaald gedrag of bepaalde overtuigingen. Waar-schijnlijk weet jouw cliënt zelf ook wel dat het niet handig is om de situatie in stand te houden maar patronen door-breken is erg lastig.

Heeft de cliënt al eerder met een organizer of andere hulpverlener gewerkt?

Het fijn om te weten wanneer, in welke omstandigheden en met welk resultaat. Mogelijk is er een dossier dat overgedragen kan worden. Maar het is ook goed om te weten waarom het traject gestopt is. Als verwachtingen van tevoren duidelijk uitgesproken en eventueel bijgesteld zijn, is de kans op een goede en fijne samenwerking groter.

Wat heeft de cliënt zelf al geprobeerd aan de situatie te doen? Welk effect heeft dat gehad? Eerdere pogingen om orde aan te brengen zijn vaak nog wel terug te zien in systemen op de betreffende locatie. Soms hebben deze voor de cliënt al afgedaan, maar vraag daar eens op door. Soms kan jij als professional helpen om een eerder systeem of methode wél bruikbaar te maken. Breng bijvoorbeeld in kaart welk deel van het systeem wel werkt, en bouw daarop verder.

Hoe gaat jullie samenwerking eruitzien?

Zijn de besluiten die de cliënt maakt nuchter? Of juist emotioneel beladen? Is je cliënt bereid en in staat om zelfstandig voorbereidende werkzaamheden te doen, of tussentijds huiswerk? Met deze informatie kun je beter inschatten hoelang het traject gaat duren.

Vraag of de cliënt je een rondleiding geeft door het huis zodat je de situatie met eigen ogen kunt zien. Misschien overbodig maar vraag altijd toestemming om een kast of lade te openen of spullen te verplaatsten om ergens bij te kunnen. Stel gedurende het rondje ook weer zoveel mogelijk open vragen vanuit je eigen nieuwsgierigheid.

Als de cliënt jouw oprechte intentie en interesse merkt zal hij/zij meer vertellen.

Vat als afsluiting de problematiek van de cliënt samen en formuleer zijn/haar algemene doelen in de vorm van een gesloten vraag. Bijvoorbeeld:

“Als ik het goed heb begrepen, kampt u vooral met een teveel aan spullen op zolder en in de kinderkamers. In de woonkamer zou u graag de eettafel opgeruimd willen hebben.”

Door de vraag gesloten te houden kun je checken of je het probleem en de hulpvraag goed begrepen hebt en kun je je aanbod specifiek afstemmen op de situatie van de cliënt.

Wil je cliënt in een specifieke ruimte aan de slag dan is het natuurlijk niet nodig om het hele huis door te lopen. Dan is het bekijken van de betreffende ruimte voldoende.

Diensten aanbieden

Wanneer je eenmaal hier bent aangekomen in het gesprek, schets je kort maar krachtig wat jij voor de cliënt kunt betekenen. Probeer hierbij jezelf op een natuurlijke manier te verkopen. Geef aan wat het kenmerkende is aan jouw aanpak. Vertel hoe jouw product of dienst eruitziet, bijvoorbeeld coaching en ‘hands on’ werk. Of online begeleiding of....

Hou daarbij in je achterhoofd dat je niet je volledige aanbod hoeft te verkopen, maar richt je specifiek op de onderdelen die jouw cliënt met zijn/haar probleem kunnen helpen.