

Tipsheet

Vragen stellen tijdens het Woo-proces

De voorbereiding

Bereid u goed voor voordat u een Woo-verzoeker gaat bellen. Lees het Woo-verzoek zorgvuldig door. Schrijf op welke informatie u zou willen hebben, maar besef dat dit geen doel op zich is. Zorg voor een ongestoorde omgeving. Bel niet wanneer u emotioneel bent of erg moe. Neem daarnaast voldoende tijd voor het gesprek. Vraag altijd of u gelegen belt. Is dat niet het geval, maak dan direct een afspraak voor een nieuw moment. Als iemand daartoe bereid is, kunt u het gesprek laten plaatsvinden in een bibliotheek, buurthuis of gemeentehuis. Houd er rekening mee dat niet iedereen dat kan of wil. Een gemeentehuis voelt niet voor iedereen als neutraal terrein en kan nervositeit oproepen.



Vraagtechnieken

Begin het gesprek met een open vraag.

Open vragen beginnen met wat, hoe, wie, waar, wanneer. Luister vervolgens bewust en intensief. Stel vervolgvragen, trek geen overhaaste conclusies en laat iemand uitpraten. U kunt verschillende soorten vragen door elkaar gebruiken, afhankelijk van het doel.



Checkvragen

Checkvragen gebruikt u om samen te vatten en te toetsen of u de verzoeker goed heeft begrepen.

"Klopt het dat...?"



Hoe-vragen

Stel een hoe-vraag om uit te zoomen. Bijvoorbeeld wanneer iemand te veel in detail treed.

"Hoe kunnen we..?"



Waarom-vragen

Stel een waarom-vraag om dieper te graven en tot de kern te komen.

"Waarom vindt u dat..?"



Omgaan met herhaalde vragen

Een directe benadering kan inzicht geven in de achterliggende reden.

U: "Waarom herhaalt u deze vraag nu drie keer?"



De vraag met één woord

Nodig de ander uit om meer te vertellen, zonder te sturen door slechts één woord te herhalen.

*Verzoeker: "Ik ben boos."
U: "Boos?"*

Afronding en afspraken

Als het gesprek te emotioneel of te lang werd, of als het niet prettig liep, maak dan een nieuwe afspraak of kies een andere vorm van communicatie.



Reflectie en ontwikkeling

Blijf oefenen. Oefen thuis, met collega's en in elk gesprek. Maak het een automatisme. Een praktische manier om te oefenen, is door uzelf in de spiegel te observeren terwijl u vragen stelt. Onderzoek laat zien dat bellers uw humeur kunnen "horen". Als u geïnteresseerd en vrolijk vragen stelt, komt dat ook zo over.