

Inspiratiegids Vraagverheldering





Kwaliteitscentrum Diagnostiek

Coördinerend directeur

Kimberly Van Nieuwenhove

Auteur

Floor Moerman

Vormgeving en regie

Eefje Claerhout

**Het Kwaliteitscentrum voor Diagnostiek wordt gesubsidieerd door het Departement
Zorg en het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming van de Vlaamse Overheid.**

© 2026 Kwaliteitscentrum voor Diagnostiek
Kortrijksesteenweg 405 - 9000 Gent
Ondernemingsnummer: 0548.718.607
Ondernemingsrechtbank Gent - afdeling Gent
www.kcdvzw.be



Vlaanderen
is zorgzaam en
gezond samenleven

Omkadering

Het doel van diagnostiek is het zo goed mogelijk in kaart brengen, analyseren en beantwoorden van de hulpvraag van de cliënt. Vraagverheldering vormt hierbij de basis. Het is zinvol om stil te staan bij hoe vraagverheldering vorm krijgt binnen jouw organisatie. Het Kwaliteitscentrum voor Diagnostiek ontwikkelde de 'toolkit Vraagverheldering' om het werkveld hierin te ondersteunen. De toolkit bestaat uit de e-learningmodule en inspiratiegids Vraagverheldering. De inspiratiegids is opgebouwd uit gesprekskaarten, de verhelderkaarten, en ondersteunende werkvormen en werkbladen. Zo kan je zelf aan de slag.

Verhelderkaarten

Verhelderkaarten zijn gesprekskaarten, ze bevatten stellingen over vraagverheldering. Ze doen je stilstaan en reflecteren bij hoe je vraagverheldering aanpakt binnen jouw organisatie.

De verhelderkaarten gaan meer specifiek over de **vier basisvragen** van vraagverheldering:

- Wie stelt welke hulpvraag?
- Wat is de aard van de hulpvraag?
- Waarom wordt de hulpvraag gesteld?
- Waar wordt de hulpvraag best in kaart gebracht en beantwoord?

Deze vier basisvragen worden toegelicht in de e-learningmodule Vraagverheldering. We raden aan om deze e-learningmodule door te nemen voordat je aan de slag gaat met deze verhelderkaarten. Zo ontstaat er een gedeeld begrippenkader. Een gedeelde taal kan zorgen voor minder spraakverwarring en een betere afstemming van terminologie tussen zorgprofessionals. Dit kan misverstanden voorkomen en communicatie vergemakkelijken.

Er zijn 24 verhelderkaarten. Je vindt ze op de volgende pagina's. Je kan deze recto verso printen (A4-formaat) en uitknippen.

De verhelderkaarten kunnen flexibel ingezet worden. Je kan ze afstemmen op de context van jouw organisatie.

Het is bijvoorbeeld mogelijk dat niet elke verhelderkaart volledig toepasbaar is binnen de specifieke werking of doelgroep van je organisatie. Als een verhelderkaart niet relevant is, kan je de kaart ook overslaan. Naast de vaste verhelderkaarten zijn er ook blanco kaarten. Deze zijn bedoeld om zelf bijkomende stellingen te noteren.

Werkvormen

Je kan de verhelderkaarten op verschillende manieren gebruiken afhankelijk van het doel en de beschikbare tijd.

- Je kiest zelf hoeveel verhelderkaarten je per oefening bespreekt. Je kan bijvoorbeeld kiezen om de oefening op te splitsen in vier momenten, en per moment te focussen op één basisvraag (wie, wat, waarom, waar?).
- Je kan ervoor kiezen om een combinatie van één of meerdere basiswerkvorm(en) en uitbreiding(en) toe te passen. Je kan deze vinden op pagina's 12-23.

Werkbladen

Maak aantekeningen van je reflecties, inzichten en toekomstige acties. De werkbladen op pagina's 25-29 kunnen hierbij ondersteunen.

Tip: Leg de voornaamste bevindingen vast in een helder verslag.

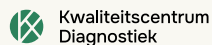




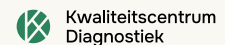
We brengen verschillende perspectieven in kaart (bv. aangemelde persoon, context, verwijzer).



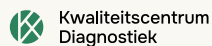
We betrekken het kind/de jongere actief om diens perspectief in kaart te brengen.



Als er verschillende hulpvragen aanwezig zijn benoemen we deze in een gesprek met de cliënt.



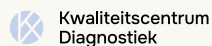
We hebben aandacht voor verschillen in hulpvragen.



We zoeken samen met de cliënt naar een gemeenschappelijke focus bij verschillende hulpvragen.



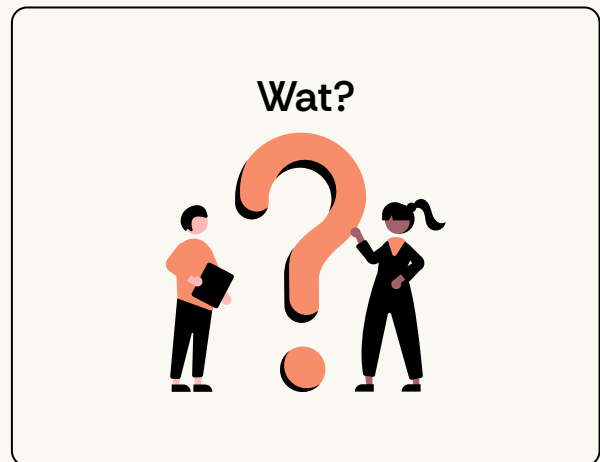
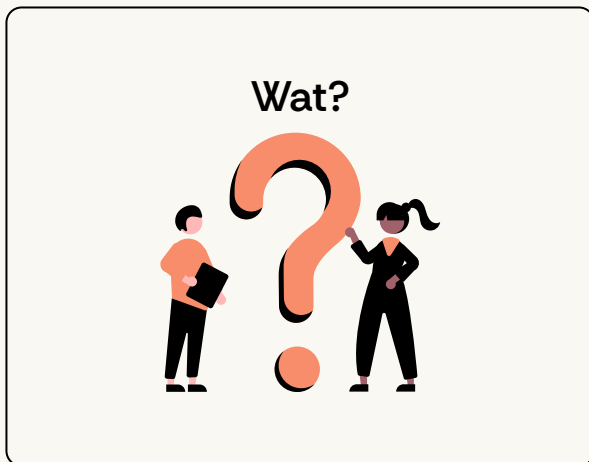
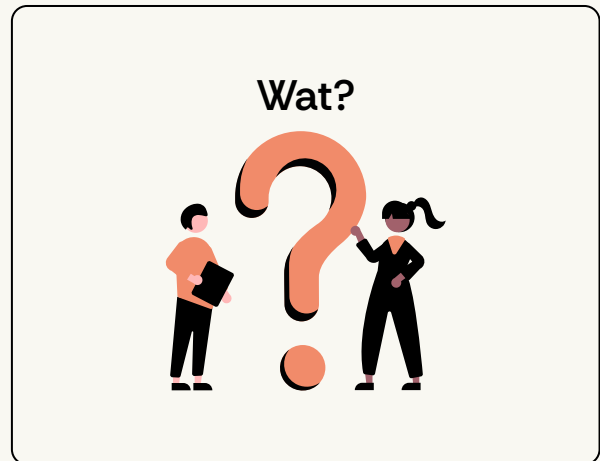
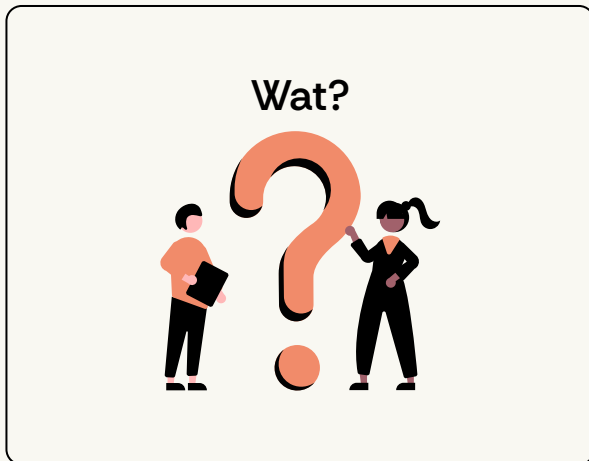
We hebben duidelijk zicht op wie de hulpvraag stelt (bv. aangemelde persoon, context, verwijzer).



De visie van de organisatie op diagnostiek is duidelijk voor zorgprofessionals.

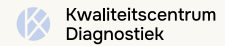


De visie van de organisatie op diagnostiek is duidelijk voor cliënten.

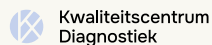




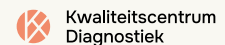
Er wordt structureel ruimte voorzien om aan vraagverheldering te doen binnen de organisatie.



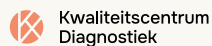
We bekijken of er een match is tussen de hulpvraag en de werking van de organisatie.



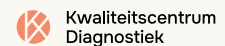
Wanneer er geen match is tussen de hulpvraag en de organisatie, zijn we transparant en zorgen we voor een warme doorverwijzing.



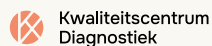
De 'Wat-vraag' is duidelijk voor we het diagnostisch traject verder vorm geven.



We bekijken of het gaat om een beschrijvende, verklarende of adviesgerichte hulpvraag.



We bekijken of het gaat om een eenduidige of complexe hulpvraag.

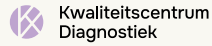


We volgen geen vast protocol, maar bekijken telkens welke stappen nodig zijn om te doorlopen per cliënt op basis van de hulpvraag.



Tijdens de vraagverheldering krijgt de cliënt soms inzichten waardoor bepaalde gedragingen niet meer als een probleem ervaren worden.

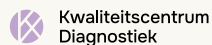




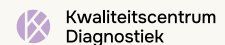
We brengen de verwachtingen van de cliënt in kaart.



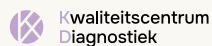
We brengen de directe aanleiding van de aanmelding in kaart.



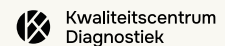
We hebben aandacht voor het onderscheid tussen de expliciete hulpvraag en de eventuele vraag achter de vraag.



We bekijken of er bij een beschrijvende hulpvraag ook een verklarende/adviesgerichte hulpvraag aanwezig is.



Bij een vraag naar classificerende diagnostiek leggen we uit wat dit inhoud, en wat de mogelijke voor- en nadelen zijn.



Stelling:



Stelling:



Stelling:



Basiswerkvormen

Bij de basiswerkvormen staat reflectie centraal. Wil je daarna nog verder gaan om bijvoorbeeld tot algemene inzichten of acties te komen op basis van deze reflecties? Vul dan de basiswerkvormen aan met één of meerdere uitbreidingen.

Zelfreflectie

Doel

Reflecteren over je eigen houding en werkwijze.

Combineer

Deze werkvorm kan gecombineerd worden met alle andere basiswerkvormen. Verder kan deze werkvorm gecombineerd worden met verschillende uitbreidingen.

Benodigdheden

- Verhelderkaarten (1)
- Basiswerkblad (minstens 1)
- Balpen (1)
- Timer (1)

Aantal personen

Eén.

Duur

5 minuten per verhelderkaart.

Stappenplan

- Zet een timer van 5 minuten.
- Lees een verhelderkaart.
- Denk actief na of deze stelling klopt voor jou. Noteer op het basiswerkblad. Je kan hierbij enkele richtvragen gebruiken:
 - Heb je een concreet voorbeeld van wanneer dit wel klopte? Hoe deed je dit? Gebruikte je hiervoor hulpmiddelen? Wie of wat ondersteunde jou hierbij?
 - Heb je een concreet voorbeeld van wanneer dit niet klopte? Wat zou je achteraf gezien anders gedaan hebben? Wie of wat zou jou hierbij kunnen ondersteunen?
 - Is dit een sterkte (ik doe dit meestal, dit wil ik behouden) of een aandachtspunt (ik doe dit soms/onvoldoende/nauwelijks, dit kan beter)?
- Begin opnieuw met een nieuwe verhelderkaart.

Reflectie in dialoog

Doel

- Reflecteren over je eigen houding en werkwijze.
- Uitwisselen van ervaring, kennis en tips.

Combineer

Deze werkvorm kan voorafgegaan worden door een 'Zelfreflectie'. Verder kan deze werkvorm gecombineerd worden met verschillende uitbreidingen.

Benodigheden

- Verhelderkaarten (1)
- Basiswerkblad (minstens 1/deelnemer)
- Balpen (1)
- Timer (1)

Aantal personen

Twee à drie.

Duur

5 minuten per verhelderkaart.

Stappenplan

Bespreek de stellingen in kleine groep

- Trek om de beurt een verhelderkaart en zet een timer van 5 minuten.
- Degene die de kaart trekt, licht toe of deze stelling eerder wel/niet klopt voor hen. Noteer op het basiswerkblad. Je kan hierbij enkele richtvragen gebruiken:
 - Heb je een concreet voorbeeld van wanneer dit wel klopte? Hoe deed je dit? Gebruikte je hiervoor hulpmiddelen? Wie of wat ondersteunde jou hierbij?
 - Heb je een concreet voorbeeld van wanneer dit niet klopte? Wat zou je achteraf gezien anders gedaan hebben? Wie of wat zou jou hierbij kunnen ondersteunen?
 - Is dit een sterkte (ik doe dit meestal, dit wil ik behouden) of een aandachtspunt (ik doe dit soms/onvoldoende/nauwelijks, dit kan beter)?

De andere teamleden kunnen indien gewenst bijkomende vragen stellen of aanvullingen doen:

- Geldt dit voor jou ook? Gebruik je bijvoorbeeld dezelfde hulpmiddelen?
- Begin opnieuw met een nieuwe verhelderkaart.

Speeddate ⌘

Doel

- Reflecteren over je eigen houding en werkwijze.
- Uitwisselen van ervaring, kennis en tips.

Combineer

Deze werkvorm kan voorafgegaan worden door een 'Zelfreflectie'. Verder kan deze werkvorm gecombineerd worden met verschillende uitbreidingen.

Benodigheden

- Verhelderkaarten (1)
- Basiswerkblad (minstens 1/deelnemer)
- Balpen (1/deelnemer)
- Timer (1)

Aantal personen

Minimum zes.

Duur

5 minuten per verhelderkaart.

Stappenplan

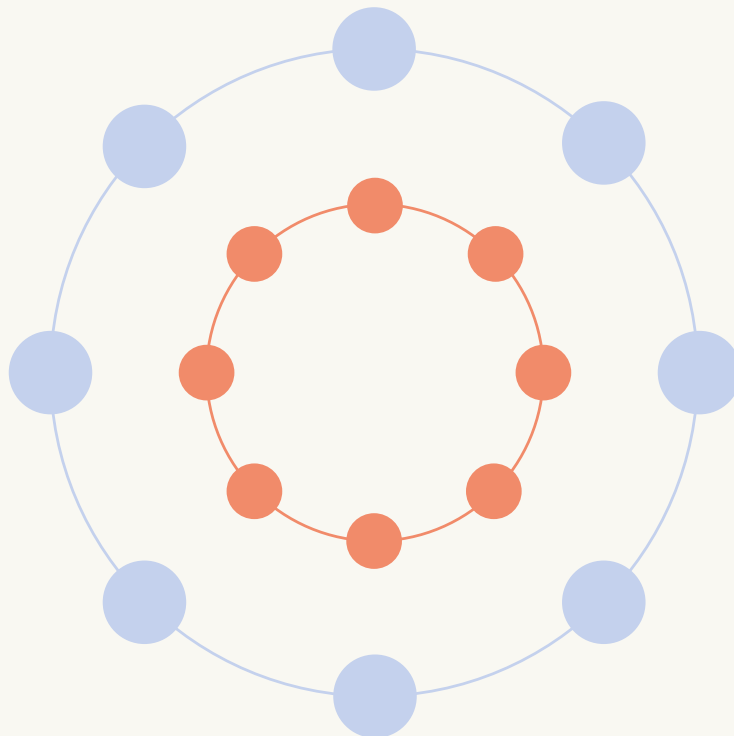
Verdeel de rollen

- 1 facilitator
 - De facilitator leidt de speeddate en bewaakt de voortgang en timing.
 - De facilitator stuurt de teamleden aan om door te schuiven op het einde van de ronde.
- Teamleden

Bespreek de stellingen

- De teamleden gaan in een binnenste en een buitenste cirkel zitten. Elk teamlid zit tegenover één ander teamlid.
- De facilitator trekt een verhelderkaart, leest de stelling voor, en zet een timer van 5 minuten.

- De teamleden bespreken in duo of deze stelling klopt voor hen. Ze noteren op het basiswerkblad en kunnen hierbij volgende richtvragen gebruiken:
 - Heb je een concreet voorbeeld van wanneer dit wel klopte? Hoe deed je dit? Gebruikte je hiervoor hulpmiddelen? Wie of wat ondersteunde jou hierbij?
 - Heb je een concreet voorbeeld van wanneer dit niet klopte? Wat zou je achteraf gezien anders gedaan hebben? Wie of wat zou jou hierbij kunnen ondersteunen?
 - Is dit een sterkte (ik doe dit meestal, dit wil ik behouden) of een aandachtspunt (ik doe dit soms/onvoldoende/nauwelijks, dit kan beter)?
- Na 5 minuten spoort de facilitator de teamleden aan om een nieuwe gesprekspartner te zoeken. De buitenste cirkel schuift 1 plaats op (met de klok mee). De teamleden in de binnenste cirkel blijven zitten.
- Begin opnieuw met een nieuwe verhelderkaart.



Verheldercirkel

Doel	<ul style="list-style-type: none"> • Reflecteren over je eigen houding en werkwijze. • Uitwisselen van ervaring, kennis en tips.
Combineer	Deze werkvorm kan voorafgegaan worden door een 'Zelfreflectie'. Verder kan deze werkvorm gecombineerd worden met verschillende uitbreidingen.
Benodigheden	<ul style="list-style-type: none"> • Verhelderkaarten (1) • Timer (1)
Aantal personen	Minimum zes.
Duur	5 minuten per verhelderkaart.
Stappenplan	

Verdeel de rollen

- 1 facilitator
 - De facilitator leidt de 'Verheldercirkel' en bewaakt de voortgang en timing.
 - De facilitator zorgt ervoor dat iedereen de kans krijgt om te spreken.
- Teamleden

Bespreek de stellingen

- De facilitator spoort de teamleden aan om in een cirkel te staan.
- De facilitator trekt een verhelderkaart, leest de stelling voor, en zet een timer van 5 minuten.
- De teamleden doen een stap naar voor als de stelling klopt.
- De facilitator duidt twee teamleden aan om hun antwoord toe te lichten. De facilitator kan hierbij volgende richtvragen gebruiken:
 - Eén teamlid die een stap naar voor zette: *Heb je een concreet voorbeeld van wanneer dit wel klopte? Hoe deed je dit? Gebruikte je hiervoor hulpmiddelen? Wie of wat ondersteunde jou hierbij?*
 - Eén teamlid die bleef staan: *Heb je een concreet voorbeeld van wanneer dit niet klopte? Wat zou je achteraf gezien anders gedaan hebben? Wie of wat zou jou hierbij kunnen ondersteunen?*
- Begin opnieuw met een nieuwe verhelderkaart.



Uitbreidingen

Let op: deze uitbreidingen moeten gecombineerd worden met een basiswerkvorm (zie pagina's 12-16).

Duimen maar

Doel	Algemene sterktes en aandachtspunten in kaart brengen na de bespreking van verhelderkaarten.
Combineer	Combineer deze werkvorm met de basiswerkvormen 'Speeddate' of 'Verheldercirkel'. Deze werkvorm kan je ook combineren met andere uitbreidingen.
Benodigdheden	/
Aantal personen	Minimum zes.
Duur	1 minuut per verhelderkaart.
Stappenplan	<ul style="list-style-type: none"> • De facilitator vraagt aan alle teamleden om tegelijkertijd een duim omhoog of omlaag te steken. <ul style="list-style-type: none"> → Duim omhoog betekent sterkte (we doen dit meestal). → Duim omlaag betekent aandachtspunt (dit gebeurt soms/onvoldoende/nauwelijks/dit kan beter). • De facilitator groepeert de sterktes en de aandachtspunten in het midden van de tafel.

Denk en deel

Doel

Tot inzichten komen na de bespreking van verhelderkaarten.

Combineer

Combineer deze werkvorm met de basiswerkvormen 'Reflectie in dialoog', 'Speeddate' of 'Verheldercirkel'. Deze werkvorm kan ook nog toegevoegd worden na de uitbreiding 'Duimen maar'.

Benodigheden

- Balpen (1/deelnemer)
- Inzichtenwerkblad (1/deelnemer)
- Timer (1)

Aantal personen

Minimum twee à drie.

Duur

15 minuten.

Stappenplan***Reflecteer individueel***

- Zet een timer van 5 minuten.
- Reflecteer over wat jullie besproken hebben. Noteer op het inzichtenwerkblad.
 - Heb je meer inzicht gekregen in hoe andere teamleden werken? Welke inzichten neem je mee voor jezelf?

Deel jouw inzichten in groep

- Zet een timer van 10 minuten.
- Deel om de beurt een inzicht dat je voor jezelf meeneemt.

Plak en plan

Doel

Tot actiepunten komen na een bespreking van verhelderkaarten.

Combineer

Combineer deze werkvorm met de basiswerkvormen 'Reflectie in dialoog', 'Speeddate' of 'Verheldercirkel'. Deze werkvorm kan ook nog toegevoegd worden na de uitbreiding 'Duimen maar' en/of 'Denk en deel'.

Benodigheden

- Actiewerkblad (1/aandachtspunt)
- Balpen (1/deelnemer)
- Post-It's
- Timer (1)

Aantal personen

Minimum twee à drie.

Duur

30 minuten.

Stappenplan

Verdeel de rollen

- 1 facilitator
 - De facilitator bereidt 'Plak en plan' voor.
 - De facilitator leidt 'Plak en plan' en bewaakt de voortgang en timing.
 - De facilitator zorgt ervoor dat iedereen de kans krijgt om te spreken.
- 1 Notulist
 - De notulist maakt aantekeningen van de acties.
 - De notulist stelt een helder verslag op ter documentatie en opvolging. Dit wordt doorgestuurd naar alle teamleden.
- Teamleden

Vorbereiding

- Aan de hand van voorgaande gesprekken kiest de facilitator een aandachtspunt dat in de komende periode kan aangepakt worden.
- Enkele tips die hierbij kunnen helpen:
 - Zijn er terugkerende of overkoepelende thema's die beter kunnen? Bv. op de aandachtspuntenstapel liggen verschillende wie-kaarten.
 - Blijkt uit de bespreking dat bepaalde aandachtspunten op de voorgrond staan?
 - ...

Individuele actiebrainstorm

- De facilitator licht toe welk aandachtspunt gekozen is, en waarom. De facilitator zet een timer van 10 minuten.
- De teamleden formuleren elk minstens één actie om het aandachtspunt aan te pakken en noteren dit op Post-it's. Enkele formuleringen die kunnen helpen:
 - *Ondersteun mij door ...*
 - *Ik heb nood aan een organisatie die ...*
 - *Ik heb nood aan een collega die ...*
 - *Ik heb nood aan vorming over ...*
- De teamleden plakken hun Post-it's op tafel.
- De facilitator groepeerd ondertussen Post-It's die bij elkaar horen.

Actiebrainstorm in groep

- De facilitator zet een timer van 20 minuten.
- De teamleden zetten kruisjes op de Post-It wanneer ze akkoord zijn met die actie.
- De facilitator bekijkt de populairste acties en vat samen.
- Er worden één tot drie concrete acties geformuleerd om het aandachtspunt aan te pakken. Bespreek verantwoordelijkheden en timing (wat, wie, hoe, wanneer). Per actie is er ruimte om na te denken over deze richtvragen:
 - Wat willen we bekomen? Wat is haalbaar?
 - Wat is een eerste (kleine) stap om ertoe te komen?
 - Hoe willen we dit doen? Hebben we hiervoor hulpmiddelen nodig?
 - Welke kwaliteiten hebben we daarvoor in huis? Wie kan helpen? Wie doet wat? Wie is verantwoordelijke actienemer?
 - Wanneer zullen we dit doen? In welke periode voeren we deze actie uit?
 - Hoe en wanneer gaan we dit opvolgen?
- De notulist noteert de concrete acties op het actiewerkblad.

Check-in

Doel	Individuele ervaringen verzamelen aan het begin van een overleg.
Combineer	Combineer deze werkvorm met de basiswerkvormen 'Reflectie in dialoog', 'Speeddate' of 'Verheldercirkel'. Je start met een check-in, om vervolgens verder te gaan met een andere basiswerkvorm (met eventueel één of meerdere uitbreidingen).
Benodigheden	<ul style="list-style-type: none"> • Blanco blad (1/deelnemer) • Balpen (1/deelnemer) • Timer (1)
Aantal personen	Minimum twee à drie.
Duur	10 minuten.
Stappenplan	

Verdeel de rollen

- 1 facilitator
 - De facilitator leidt de check-in en bewaakt de voortgang en timing.
 - De facilitator zorgt ervoor dat iedereen de kans krijgt om te spreken.
- Teamleden

Check-in

- De facilitator zet een timer van 10 minuten.
- De facilitator leest volgende stelling: 'We doen momenteel aan goede vraagverheldering.'
- Elk teamlid schrijft een score tussen 0 en 10 op een blanco papier.
- De facilitator vraagt aan de teamleden om hun score op hetzelfde moment te tonen.
- De facilitator geeft elk teamlid de kans om hun antwoord kort te motiveren.

Check-out 😊

Doel

- Positief afronden van een overleg.
- Sterktes van het team/de individuele teamleden benoemen.

Combineer

Combineer deze werkvorm met de basiswerkvormen 'Reflectie in dialoog', 'Speeddate' of 'Verheldercirkel'. Je start met een andere basiswerkvorm (met eventueel één of meerdere uitbreidingen), om vervolgens te eindigen met de check-out.

Benodigdheden

Timer (1)

Aantal personen

Minimum twee à drie.

Duur

10 minuten.

Stappenplan

Verdeel de rollen

- 1 facilitator
 - De facilitator leidt de check-out en bewaakt de voortgang en timing.
 - De facilitator zorgt ervoor dat iedereen de kans krijgt om te spreken.
- Teamleden

Check-out

- De facilitator zet een timer van 10 minuten.
- De teamleden krijgen om de beurt de kans om te vertellen wat hen in positieve zin is opgevallen. Enkele richtvragen:
 - Is je iets positief opgevallen over de werking van de organisatie?
 - Is je iets positief opgevallen over hoe een collega te werk ging?
 - Is je iets positief opgevallen over de manier waarop het overleg verliep?
 -



Basiswerkblad

Zet een timer van 5 minuten. Lees een verhelderkaart.
Denk actief na of deze stelling klopt voor jou. Begin
daarna opnieuw met een nieuwe verhelderkaart.

Stelling: _____

(+)

(-)

Sterkte/aandachtspunt

*Is dit een sterkte (ik doe dit meestal, dit wil ik
behouden) of een aandachtspunt (ik doe dit soms/
onvoldoende/nauwelijks, dit kan beter)?*

Stelling: _____

(+)

(-)

Sterkte/aandachtspunt

Stelling: _____

(+)

(-)

Sterkte/aandachtspunt

(+)

*Heb je een concreet voorbeeld van wanneer dit wel klopte? Hoe deed je
dit? Gebruikte je hiervoor hulpmiddelen? Wie of wat ondersteunde jou
hierbij?*

(-)

*Heb je een concreet voorbeeld van wanneer dit niet klopte? Wat zou je
achteraf gezien anders gedaan hebben? Wie of wat zou jou hierbij kunnen
ondersteunen?*

Stelling: _____

⊕

⊖

Sterkte/aandachtspunt

Stelling: _____

⊕

⊖

Sterkte/aandachtspunt

Stelling: _____

⊕

⊖

Sterkte/aandachtspunt

Stelling: _____

⊕

⊖

Sterkte/aandachtspunt

Inzichtenwerkblad

Zet een timer van 5 minuten. Reflecteer individueel over wat jullie besproken hebben. Noteer je reflecties op dit werkblad.

Welke inzichten neem je mee voor jezelf?



Actiewerkblad

Zet een timer van 20 minuten. Formuleer één tot drie concrete acties om het aandachtspunt aan te pakken. Bespreek verantwoordelijkheden en timing (wat, wie, hoe, wanneer).

Aandachtspunt: _____

Actie 1.

Doel:	Wie?
Taak:	Hoe?
Wanneer?	Opvolging:

Actie 2.

Doel:

Wie?

Taak:

Hoe?

Wanneer?

Opvolging:

Actie 3.

Doel:

Wie?

Taak:

Hoe?

Wanneer?

Opvolging:

Slotwoord

Kwaliteitsvolle diagnostiek vereist een reflexieve houding van de hulpverlener en het team, onder meer door stil te staan bij het eigen denkkader en de eigen werking.

Vraagverheldering vormt de basis van een kwaliteitsvol diagnostisch proces. Wij hopen dan ook dat deze gids je inspireert om met een open geest en een leergierige houding aan de slag te gaan rond dit thema.

Ook wij staan open voor kritische reflectie. We verwelkomen met veel plezier je reacties en feedback op deze gids. Daarnaast gaan we graag blijvend in dialoog over eventuele andere noden.

Dank aan iedereen die heeft bijgedragen aan deze gids, waaronder de medewerkers van de pilootprojecten Vroegdiagnostiek.

Met vriendelijke groeten

Team Diagnostiek – Kwaliteitscentrum voor Diagnostiek

Wat vond je van deze inspiratiegids?

