INCLUSIEVE COMMUNICATIE

ESCULAAP

REKENING HOUDEN MET DE WENSEN VAN DE ZORGVRAGER

1. Vraag naar gender, gok niet!

Geef de patiënt de kans om te vertellen over diens gender.

'Hoe wilt u aangesproken worden?'
'Hoe wil je dat ik je noem?'
'Vindt u het fijner als ik alleen uw naam gebruik, in plaats van meneer/mevrouw …?'

Vraag naar de gezinssituatie. Hiermee kan de patiënt zelf vertellen of diegene een partner heeft. Als je dit al weet, kan je daar meteen naar vragen.

'Wat is uw gezinssituatie?'
'Hoe gaat het met uw partner?'

Als je iemand wil aanspreken die je niet kent, maak dan gebruik van neutrale woorden. Probeer oogcontact te maken of tik iemand aan op de schouder.

'Pardon, kan ik u helpen?'
'Excuseer, waar moet u naar toe?'

Vraag naar de relatie met de persoon die erbij is, zonder te gokken.

'Wie heeft u meegenomen?'
(richting de bezoeker) 'Wat is uw naam?'
'Mag ik vragen wat u voor [naam patiënt] bent?'

VOORBEELD

Zojuist is mevrouw Kwint opgenomen op de afdeling. Je loopt naar haar toe en er staat een vrouw naast haar bed. Je weet niet wie de bezoeker is, dus je besluit het te vragen. Je begroet de bezoeker en vraagt wie ze is voor mevrouw Kwint. De vrouw stelt zich voor als de partner van mevrouw Kwint. Je merkt dat ze ontspant.

2. Gebruik de juiste voornaamwoorden

Voornaamwoorden gebruik je om iemand te benoemen in een gesprek, bijvoorbeeld als je over iemand vertelt. Gebruik de voornaamwoorden die de patiënt fijn vindt.

Je kunt dit aan de patiënt vragen.

'Hoe kan ik jou het beste aanspreken?'
'Welke voornaamwoorden gebruik jij?'
'Heb je de voorkeur voor hij/zij/hen of iets anders, als mensen over jou vertellen?'

Je kan ook zelf eerst vertellen welke voornaamwoorden bij jou passen. Je doet dit door de voornaamwoorden achter elkaar te noemen.

'Goedemorgen, ik ben Sara en gebruik voornaamwoorden zij/haar. Wie ben jij?'

Je kiest voor voornaamwoorden die het best bij je passen. Je kiest voor wat jij pretty vindt.
Voor de één is dat bijvoorbeeld hen/hun, voor de ander is dat die/diens.

VOORBEELDEN

Zij Haar	*Dat is Jen. Zij heeft pijn in haar onderrug.*
Hij Hem	*Hij heet Mark. Ik liep gisteren met hem mee naar de afdeling.*
Hen Hun	*Gisteren sprak ik Nikolai. Hen heeft net hun bloeddruk laten meten. Hen is net geopereerd. Hen eet sinds twee dagen goed.` Hen wilde graag naar huis, maar hun partner zag dat nog niet zitten.*
Die Diens	*Raoul is benauwd. Die gaat nu beginnen met diens antibiotica kuur. De patiënt op kamer 3 trok steeds diens infuus eruit. Die zei dat die sinds vanochtend pijn in diens buik had.*

Schrijf de voornaamwoorden op in het systeem. Zorg ervoor dat het hele team de goede voornaamwoorden gebruikt.

FOUTEN MAKEN MAG

Fouten maken mag! Dat kan gebeuren en is helemaal niet erg.
Zeg sorry, corrigeer jezelf en ga verder met het gesprek.
Meer is niet nodig.

VOORBEELD

Je komt aan op je werk en je hoort dat er een nieuwe bewoner is. Je begroet de persoon en vertelt dat je Mateo heet en graag wordt aangesproken met hij/hem. De bewoner knikt en vertelt dat die Joris heet en die/diens gebruikt als voornaamwoorden. Na een kort gesprekje moet je verder. Je zet je de voornaamwoorden in het systeem voor je collega's.

Later in de pauze vraagt je collega of je de nieuwe bewoner al gesproken hebt. 'Ja' zeg je. 'Ik heb die gesproken. Die vertelde dat die voornaamwoorden die/diens heeft. Joris had diens tas al uitgepakt. Die vroeg wel of er vanmiddag nog iemand langskomt.'

3. Neem de woorden van de patiënt over

Gebruik de naam die de patiënt noemt. Soms is dit een andere naam dan die in het systeem. Zet de goede naam in het systeem.

'(ij)) 'Goedemorgen, Noa. Hoe gaat het met u?'
(patiënt) 'Eh, uh, sorry, ik heet Charlie.'
(ij)) 'Goed dat je dat zegt, Charlie. Ik zet het meteen in het systeem. Hoe gaat het?'

Soms gebruikt een patiënt het woord 'partner.' Blijf dat woord dan gebruiken.

(patiënt) 'Mijn partner heet Omar. We zijn al 17 jaar samen.'
(ij)) 'Wat fijn. Zou u uw partner eens mee willen nemen?'

Soms gebruikt een patiënt een ander woord, zoals 'man' of 'vrouw.' Dat kun je ook gebruiken.

(ij)) 'Hoe gaat het met jouw partner?'
(patiënt) 'Met mijn man is alles goed. Hij komt vanmiddag langs.'
(ij)) 'Dan kom ik jouw man even begroeten!'

4. Blijf vriendelijk en respectvol

Sommige patiënten letten extra op signalen van jou tijdens het gesprek. Ze willen checken of je hen wel respecteert.
Blijf daarom vriendelijk kijken. Kijk de patiënt aan, vooral als de patiënt iets persoonlijks of spannends vertelt. Luister goed: knik en geef korte reacties, zoals 'ja' of 'oke'; Praat rustig en neem de tijd.

Als je iets niet snapt, is dat niet erg. Stel vragen om het beter te begrijpen, als de vraag past bij de informatie die je nodig hebt.

5. Wees eerlijk als je iets niet weet

Het is normaal dat je niet alles weet. Dit hoeft ook niet.

Vertel dit eerlijk aan de patiënt. Je kan aan de patiënt vragen of die er meer over wil vertellen. Soms willen ze dat liever niet. Ga dan zelf op zoek naar meer informatie.

'Wat je net vertelde, is iets waar ik niet zo eel over weet. Ik wil je goed begrijpen, dus zou je hier meer over willen vertellen? Als je dat liever niet doet is dat ook goed. Dan kijk ik er later naar.'

6. Leg uit waarom je iets vraagt

Denk na waarom je een vraag wil stellen. Elke vraag moet passen bij de zorg voor de patiënt. Dit helpt om een open relatie op te bouwen. De patiënt durft dan op je te vertrouwen.

Begin je vraag met vertellen waarom je het wil vragen. Vraag daarna om goedkeuring.

'Om te weten welke zorg het beste bij jou past, wil ik graag vragen… Voelt dat oké?'
'Ik wil u zo goed mogelijk helpen, en daarvoor is het belangrijk om te weten …
Zou u dat willen vertellen?'

Soms is een vraag heel persoonlijk. Vragen over gender en seksualiteit kunnen dat ook zijn. Soms praat iemand daar liever over op een privé plek. Vaak zijn er andere mensen bij. Vraag dan eerst of het goed is om daar op deze plek over te praten

Sommige queer personen zijn niet open over hun seksualiteit in hun omgeving. Wees hier daarom voorzichtig mee.

Het is ook prima om te wachten met vragen over gender en seksuele geaardheid tot je meer vertrouwen hebt opgebouwd.

VOORBEELD

Je wilt aan meneer Yilmaz wat over zijn seksualiteit vragen. Dat is belangrijk voor de zorg. Je loopt naar hem toe. Hij ligt op een kamer met drie anderen. Daarom vraag je of het goed is voor meneer om op zijn kamer te praten over seksualiteit, of dat hij liever op een andere plek doet. Meneer Yilmaz kijkt even om zich heen, maar de anderen zijn zelf in gesprek of lezen een boek. Hij zegt dat het prima is om het hier op zijn kamer te doen.

7. Geef een optie om niet te antwoorden

Als een patiënt niet antwoordt, is dat niet erg. Het kan komen door eerdere gebeurtenissen. Laat zien dat je het begrijpt. De patiënt weet door je vraag dat die bij jou terecht kan.

Reageer begripvol. Vertel dat het ook op een ander moment kan.

'Je hoeft geen antwoord te geven als je dat niet wilt.'
'Het is ook prima als u dat liever niet vertelt.'
'Als u hier liever een andere keer op terug komt, kan dat ook.'

8. Bespreek gebeurtenissen met collega's

Het helpt om ervaringen uit te wisselen met collega's. Je kan dan vragen stellen, elkaar verbeteren en van elkaar leren. Vertel ook wat goed ging en wat daarbij heeft geholpen. Je komt er op deze manier ook achter welke collega's hier al meer over weten. Je mag altijd hulp vragen als je het even niet snapt.

9. Leer en oefen met de toolkit

Wil je meer oefenen, leren, of ontdekken?
Er is een website gemaakt waar zorgverleners kennis en praktische tips kunnen vinden om goede zorg te geven aan iedereen. Je leert over verschillen tussen mensen en hoe je rekening houdt met de wensen van iedereen.

detoolkit.komteenmensbijdedokter.nl

Deze handreiking is tot stand gekomen door de Alliantie Gezondheidszorg op Maat, een samenwerking tussen WOMEN Inc., COC Nederland en Rutgers.
Met dank aan V&VN voor het leveren van een bijdrage aan deze handreiking.

pro-now.com

Op deze site kun je meer oefenen met voornaamwoorden.

regenboogjes (pdf)

Door een regenboog zichtbaar te dragen of in de spreekkamer te plaatsen, laat je zien dat je open staat voor iedereen. Zo weet de patiënt dat het bij jou veilig is om over alles te praten.

© 2026 Esculaap.nl - Alle rechten voorbehouden - Versie 2.0