

Afspraken over de warme doorverwijzing

Aanleiding

Het project Wereld te winnen brengt professionals uit de eerstelijns juridische dienstverlening bij elkaar met het doel om de dienstverlening beter te laten aansluiten bij de behoefte van mensen met multiproblematiek. In samenwerking met het lectoraat Toegang tot het Recht van de Hogeschool Utrecht hebben sociaal raadslieden van Sociale Basis Dordrecht, medewerkers van het sociaal wijkteam Sociale Basis Dordrecht, het Juridisch Loket Dordrecht en Sociale Dienst Drechtsteden een richtlijn ontwikkeld voor de warme doorverwijzing. In dit stuk wordt eerst het probleem beschreven waarop de warme doorverwijzing is gericht, en hoe de warme doorverwijzing beoogt aan de oplossing bij te dragen, de doelgroep wordt afgebakend, de informatie die onderdeel is van de warme doorverwijzing, de terugkoppeling naar de ketenpartner, en de route die bij specifieke organisaties het beste bewandeld kan worden.

Probleembeschrijving

Mensen met problemen op verschillende leefgebieden (MP-cliënten) staan voor een uitdaging, omdat problemen op één leefdomein een oplossing van een probleem op een ander leefdomein in de weg kunnen staan. Dat is één van de redenen waarom multiproblematiek ook vaak in verband wordt gebracht met een verminderde zelfredzaamheid: een opstapeling van problemen kan het gevolg zijn van het onvermogen om zelfstandig problemen op te kunnen lossen. Een life event kan echter ook ertoe leiden dat plotseling tegelijkertijd meerdere problemen ontstaan, en de stress en andere gevolgen van die problemen kunnen zelfredzaamheid doen afnemen. In die zin is er overlap tussen de verschijnselen multiproblematiek en zelfredzaamheid.

Door het belemmerende effect van multiproblematiek en de verminderde zelfredzaamheid zien professionals de noodzaak dat hulpvragen op verschillende leefgebieden tegelijkertijd worden opgepakt. De aanpak van multiproblematiek wordt echter belemmerd door o.a. een verkokerde dienstverlening in het sociale domein. Aanspraak maken op de verschillende diensten vraagt nogal eens veel tijd en energie van cliënten wiens capaciteiten door de problemen al zijn aangetast. Een nauwe samenwerking tussen ketenpartners (ook wel geïntegreerde aanpak genoemd) in het sociale domein wordt veelal gezien als een belangrijke stap in de ondersteuning van mensen met multiproblematiek.

Een instrument om de samenwerking tussen ketenpartners vorm te geven is de warme doorverwijzing. Professionals zien met lede ogen dat cliënten die ze doorverwijzen naar een ketenpartner toch niet de stap maken naar een andere dienstverlener, of ze weten niet of de cliënt de stap heeft gemaakt. Ook maken ze mee dat cliënten door ketenpartners worden verwezen en vervolgens niet kunnen uitleggen wat de reden voor de doorverwijzing was, waardoor de ketenpartner kostbare tijd kwijt is met het achterhalen van de vraag. De warme doorverwijzing moet ervoor zorgen dat de ketenpartner de cliëntvraag direct kan oppakken.

In deze beschrijving zijn de behoeften van de cliënt leidend geweest, die medewerkers van Bureau Sociaal Raadslieden, medewerkers van het sociaal wijkteam (Sociale Basis), medewerkers van schuldhulpverlening (Sociale Dienst Drechtsteden) en medewerkers van het Juridisch Loket Dordrecht als prioriteit hebben aangewezen in de dienstverlening richting mensen met multiproblematiek.

Warme doorverwijzing in grote lijnen

Bij een warme doorverwijzing brengt een professional de cliënt in contact met een andere organisatie (voortaan ketenpartner) en draagt informatie over met betrekking tot de cliëntvraag en andere informatie die voor de ketenpartner noodzakelijk is om de vraag op te pakken.

Doelen van de warme doorverwijzing

Vanuit het perspectief van de professional:

- a. **Gebruik dienstverlening:** De cliënt komt daadwerkelijk terecht bij de ketenpartner. Bij de manier van doorverwijzen houdt de doorverwijzer rekening met de mate van zelfredzaamheid van de cliënt. Een terugkoppeling zorgt ervoor dat de doorverwijzer weet of de cliënt is aangekomen en daarop kan ageren.
Hoe wordt dit doel bereikt? Bij de manier van doorverwijzen wordt rekening gehouden met de mate van zelfredzaamheid van de cliënt. De ontvanger geeft een terugkoppeling; als de cliënt niet komt opdagen wordt nogmaals contact opgenomen.
- b. **Snelheid:** De ketenpartner weet wat van hem wordt gevraagd en kan de cliëntvraag direct oppakken. Hierdoor kan de ketenpartner de cliëntvraag direct oppakken.
Hoe wordt dit doel bereikt? De doorverwijzer zorgt voor een heldere vraagarticulatie, inclusief prioritaire acties en termijnen.
- c. **Realistische verwachtingen:** De cliënt weet wat de ketenpartner voor hem kan betekenen.
Hoe wordt dit doel bereikt? De doorverwijzer legt aan de cliënt uit wat de ketenpartner voor hem kan betekenen.
- d. **Geïntegreerde aanpak:** Vragen op de verschillende leefgebieden worden opgepakt.
Hoe wordt dit doel bereikt? De verwijzer signaleert problemen op verschillende leefgebieden.

Vanuit cliëntperspectief:

Doordat de doorverwijzer de vraag van de cliënt helder verwoordt en relevante informatie meelevert, kan de ontvanger gerichte vragen stellen. Hierdoor voelt de cliënt **zich gehoord**. Doordat je als professional zicht hebt op de prioriteiten (die de cliënt wellicht niet zelf ziet), kan de andere professional direct de goede stappen zetten, zonder tijd kwijt te zijn aan hulpvragen die wellicht kunnen wachten. Hierdoor komt er snelheid in de dienstverlening, wat zorgt voor **rust** bij de cliënt.

Wat is de warme doorverwijzing niet

De warme doorverwijzing kan niet voorkomen dat de cliënt bij de ketenpartner zijn verhaal opnieuw moet gaan vertellen. Bij de doorverwijzing wordt selectief informatie doorgegeven, waardoor het toch noodzakelijk is dat de cliënt meer over zijn casus gaat vertellen.

Doelgroep

De warme doorverwijzing is bedoeld voor cliënten met verminderde zelfredzaamheid. Zelfredzaamheid is gedefinieerd als het vermogen om zelfstandig de taken uit te voeren die nodig zijn om de problemen op te lossen.

Hoe bepaal je de mate van zelfredzaamheid van de cliënt?

Uit onderzoek weten wij: zelfredzaamheid hangt nauw samen met het doenvermogen van de cliënt, het vertrouwen op het eigen oordeel, en de behoefte aan controle.¹ Op basis daarvan, en de praktijkervaring worden de volgende signalen relevant geacht:

- Is de cliënt de Nederlandse taal machtig?
- Kan de cliënt zijn vraag formuleren?
- Heeft de cliënt realistische verwachtingen van wat de organisatie doet?
- Heeft de cliënt overzicht over zijn situatie?
- Vertelt de cliënt een logisch verhaal?
- Heeft de cliënt prioriteiten helder?
- Komt de cliënt verward over?
- Wat heeft de cliënt zelf ondernomen?
- Hoe is het gesteld met de persoonlijke verzorging van de cliënt?
- Heeft de cliënt een sociaal netwerk?
- Geeft de cliënt te kennen het fijn te vinden dat de professional zaken van hem overneemt?
- Denkt de cliënt dat het gaat lukken om de voorgenomen taken uit te voeren?
- Hoeveel tijd denkt de cliënt nodig te hebben om de voorgenomen taken uit te voeren?
- Geeft de cliënt aan behoefte te hebben aan meer ondersteuning?

Vormen van doorverwijzing

De mate van zelfredzaamheid bevindt zich op een glijdende schaal. Om recht te doen aan de verschillen in de mate van zelfredzaamheid worden hier verschillende manieren van doorverwijzing behandeld. De onderstaande opties zijn geordend naar afnemende mate van zelfredzaamheid.

Sociale Dienst Drechtsteden

1. Zelfredzaam: Met cliënt op internet kijken hoe de ketenpartner te bereiken is en informatie noteren op gespreksbevestiging.
2. Verminderd zelfredzaam: Ter plekke bellen met ketenpartner en een afspraak maken.

Het Juridisch Loket

1. Cliënt is zelfredzaam: enkel benoemen van de organisatie.
2. Cliënt is minder zelfredzaam en andere hulpverleners zijn betrokken: advies meegeven in een adviesformulier, zodat dit overhandigd kan worden aan de ketenpartner.
3. Cliënt is verminderd zelfredzaam: mailen naar een ketenpartner met toestemming van de cliënt.
4. Cliënt is niet zelfredzaam: bellen naar een ketenpartner in bijzijn van de cliënt om echt cliënt over te dragen en te zorgen dat cliënt aankomt bij andere organisatie.

Bureau Sociaal Raadsliden

1. Zelfredzaam: Contactgegevens verstrekken aan cliënt
2. Minder zelfredzaam en heeft al contactpersoon bij ketenpartner: Op papier verstrekken wat er is besproken en cliënt zelf dit laten afgeven aan contactpersoon.

¹ Panteia (2019). Doelgroepenanalyse en customer journeys in de rechtsbijstand. Zoetermeer: Panteia.

3. Niet zelfredzaam: Cliënt toestemming vragen om contact op te nemen met ketenpartner en uitleggen wat we dan zullen communiceren met ketenpartner. Dit doen we vaak per mail en vragen we aan ketenpartner of zij met cliënt contact willen opnemen.

Welke informatie bevat de warme doorverwijzing?

Het doel van de warme doorverwijzing is dat de ontvanger van de doorverwijzing sneller hoofdzaak van bijzaak kan onderscheiden en hierdoor sneller in actie kan komen. Om dit te bereiken wordt bij de warme doorverwijzing de volgende informatie aangeleverd:

Cliëntgegevens:

- Naam, geboortedatum
- Contactgegevens: telefoonnummer, mailadres, voorkeur voor mail/telefoon
- Of de cliënt toestemming heeft gegeven voor terugkoppeling

Verwijzer:

- Naam, organisatie
- Contactgegevens: telefoon, mail, voorkeur voor mail/telefoon
- Of de verwijzer de cliënt opnieuw kan benaderen in het geval dat de cliënt niet komt opdagen bij de afspraak met de ontvangende partij

Vraag:

- Vraag waarvoor wordt doorverwezen;
- Welke zaken door de ontvangende partij moeten worden opgepakt en binnen welke termijn;
- Welke afspraken met de cliënt gemaakt zijn;
- Bij overlap van taken tussen verwijzende en ontvangende partij: Welke taken de verwijzer zelf al heeft opgepakt en hoeft de ontvangende partij niet meer op te pakken;
- Leefgebieden waarop problemen zijn gesignaleerd met ev. een toelichting van de problemen waarom het gaat.

Zie Bijlage 1 voor een voorbeeld hoe de vragen kunnen worden geformuleerd.

Prioriteiten

Bij de verwijzing kan het beste concreet worden aangegeven welke acties moeten worden opgepakt en binnen welke termijn. Dit heeft de voorkeur boven het vermelden dat er sprake is van 'spoed'. Op die manier kan de ontvangende partij zelf een inschatting ervan maken of er sprake is van spoed en of de cliënt voorrang krijgt. In bepaalde gevallen van krappe termijnen kan een telefonische overdracht de voorkeur hebben. Op die manier kunnen doorverwijzer en ontvangende partij samen de afweging maken hoe snel zaken moeten worden opgepakt. Telefonische afspraken kunnen het beste nog eens schriftelijk worden bevestigd door een mailtje erachter aan te sturen. Wanneer je direct terugkoppeling wenst van de acties die de ketenpartner heeft ingezet, geef dat dan expliciet aan bij de warme doorverwijzing.

Terugkoppeling

Een terugkoppeling wordt standaard gegeven; het gaat bij een warme doorverwijzing immers per definitie om mensen met een beperkte zelfredzaamheid.

Volgens de AVG moet de cliënt toestemming geven voor het doorgeven van informatie, en moet de informatie noodzakelijk zijn voor de ketenpartner om zijn taak te kunnen uitvoeren. Daarnaast is het ethisch verantwoord en goed voor de relatie met de cliënt, wanneer de cliënt op de hoogte ervan is welke informatie wordt doorgegeven en hiervoor actief toestemming heeft gegeven.

Beide partijen vragen de cliënt om toestemming: de doorverwijzende partij vraagt vooraf om toestemming om terugkoppeling te mogen ontvangen; de ontvangende partij vraagt nog een keer toestemming om terugkoppeling te geven. Zowel bij telefonische terugkoppeling als ook bij terugkoppeling per mail wordt de toestemming geregistreerd.

De doorverwijzer verstrekt zijn directe contactgegevens voor de terugkoppeling, of alleen de naam van de doorverwijzende professional en de contactgegevens zijn bij de ontvangende organisatie reeds bekend. In dat laatste geval moet de ketenpartner zorgen voor een actuele lijst met contactgegevens.

De terugkoppeling bevat standaard de volgende informatie:

- Of de cliënt op de afspraak is verschenen;
- Of de doorverwijzing terecht was en de ketenpartner de vraag oppakt;
- Of de doorverwijzing onterecht was en de cliënt is doorverwezen naar een andere instantie;
- Wat met de cliënt besproken is;
- Of er actiepunten voor de doorverwijzende partij uit het gesprek zijn voortgekomen.

Wat doen we als de cliënt niet aankomt?

Op het moment dat een cliënt niet aankomt stemmen de ketenpartners onderling af wie contact met de cliënt opneemt. Wie van de twee partijen het beste contact kan opnemen met de cliënt hangt af van het vermogen tot outreachend werken.

Op dit moment is het beleid:

Het Juridisch Loket

Het Juridisch Loket heeft in eerste instantie een signaleringsfunctie, maar kan ook contact opnemen met de cliënt wanneer de cliënt niet op zijn afspraak verschijnt.

Sociale Dienst Drechtsteden

Proberen alsnog zelf het lijntje te onderhouden en van daaruit misschien een 2^e poging wagen. Contacten leggen met de ketenpartner en vragen of deze outreachend kan werken.

Bureau Sociaal Raadsliden

Mocht de cliënt niet aankomen bij de ketenpartner waar naartoe is verwezen, dan vragen zij of de ketenpartner nogmaals contact wil opnemen met cliënt.

Route voor een warme doorverwijzing

Iedere ketenpartner heeft zijn eigen ingangen voor een warme doorverwijzing. Hieronder is op een rijtje gezet welke route men het beste kan bewandelen bij een warme doorverwijzing en hoe organisaties omgaan met toestemming voor doorverwijzing en terugkoppeling.

Sociale Dienst Drechtsteden

Route naar de Sociale Dienst Drechtsteden

Doorverwijzing gaat via [het aanmeldingsformulier](#). De medewerker die op dat moment de intake doet krijgt dan een seintje via mail of telefoon en kan de aanmelding direct naar zijn caseload overzetten.

Telefonische doorverwijzing

Een aanmelding gaat altijd via het aanmeldingsformulier; aanmelding via de telefoon is niet mogelijk. Medewerkers zijn in principe via de klantenservice bereikbaar. Iedere medewerker maakt zelf de afweging om zijn mobiel of doorkiesnummer met de ketenpartner te delen.

Vanuit budgetbeheer: Enkel een flankerend hulpverlener kan de cliënt aanmelden voor preventief budgetbeheer. Wanneer de aanmelding is opgepakt door één van de budgetbeheerders, zal diegene contact opnemen met de desbetreffende flankerende hulpverlener.

Spoedverwijzing

Het spoedeisend karakter dient aangetoond te worden, bijvoorbeeld door een aankondiging van een ontruiming in de bijlage te uploaden (stabilisatie) of door de datum van de ontruiming op het formulier te vermelden (budgetbeheer). De aanmelding wordt dan met voorrang behandeld.

Hoe verwijst de Sociale Dienst warm door naar een ketenpartner

Sociale Dienst laat de cliënt bij het eerste gesprek een volmacht tekenen en kan dan communiceren met derden. Als er specifieke informatie uitgewisseld moet worden, wordt dit vastgelegd in de gespreksbevestiging. Er kan ook in aanwezigheid van cliënt gebeld worden.

Bureau Sociaal Raadslieden

Route

Ketenpartners kunnen warme doorverwijzingen mailen naar het mailadres sociaal.raadslieden@meevivenz.nl. Dit mail adres wordt constant in de gaten gehouden door alle medewerkers Bureau Sociaal Raadslieden, met name door degene die die dag geen spreekuur heeft. De kans om een medewerker te bereiken is groter via deze weg dan via mailadressen van individuele medewerkers.

Telefonische doorverwijzing

Telefonisch doorverwijzing is ook mogelijk, maar de kans is groot dat een terugbelverzoek wordt aangemaakt en dat de sociaal raadslieden later terugbellen. Dit is voornamelijk in gevallen wanneer de medewerker die geen spreekuur heeft zelf telefonisch al in gesprek is of wanneer alle medewerkers op dat moment spreekuur heeft.

Spoedverwijzing

Sociaal raadslieden heeft zelden te maken met spoedverwijzingen. Wanneer op korte termijn contact moet worden opgenomen dan is het raadzaam om via e-mail of telefoon sociaal raadslieden te bereiken en desnoods de mail of belverzoek met hoge urgentie te laten vermelden. Bij zaken waarvoor termijnen bekend zijn, de termijnen graag vermelden in de e-mail.

Hoe verwijzen de sociaal raadslieden door naar een ketenpartner

De sociaal raadslieden mailen de casus en de benodigde gegevens naar het algemene e-mailadres van de ketenpartner. Wij vragen de ketenpartner om contact met de cliënt op te nemen. Tijdens het gesprek met de cliënt vraagt de professional om toestemming om hun casus met benodigde gegevens voor te leggen aan de ketenpartner. De toestemming wordt geregistreerd in het systeem.

Sociaal wijkteam

Route

Doorverwijzing gaat via het [aanmeldformulier](#). Graag doorsturen naar de algemene mail van de wijk waar de cliënt woonachtig is:

- centrum@swtdordrecht.nl
- wielwijk@swtdordrecht.nl
- crabbehof@swtdordrecht.nl
- sterrenburg@swtdordrecht.nl
- stadspolders-dubbeldam@swtdordrecht.nl
- krispijn@swtdordrecht.nl

Wanneer op het aanmeldformulier staat aangegeven dat een telefonische toelichting gewenst is, dan kan de toegedeelde sociaal of jeugdprofessional contact opnemen met de doorverwijzer.

Telefonische doorverwijzing

Telefonisch contact met een specifieke medewerkers gaat via het algemeen nummer. De telefonische/teamondersteuner deelt geen inhoudelijke informatie met ketenpartners.

Spoedverwijzing

Bellen met het servicebureau, zij bellen de contactpersoon van de betreffende wijk. Vermeld dat het gaat om 'spoed'.

Het Juridisch Loket

Route

Doorverwijzingen kunnen worden gemaaild naar het algemene e-mailadres: dordrecht@juridischloket.nl. Doorverwijzing via de email heeft de voorkeur, omdat iedereen deze e-mails tussendoor kan oppakken. De ketenpartnertelefoon wordt nog niet gebruikt, dus blijkbaar ligt de voorkeur van ketenpartners ook bij de email.

Telefonische doorverwijzing

Er is een "ketenpartner-telefoon" om juridische vragen/casussen te bespreken. De bedoeling is om de telefoon per 1 juni 2020 te gaan gebruiken en wij zijn dan bereikbaar op de volgende dagen en tijdstippen:

- Maandag: 16:00 – 17:00
- Dinsdag: 16:00 – 17:00
- Donderdag: 11:00 – 12:00

Het telefoonnummer van de ketenpartner-telefoon is 06-21380844.

De aanvraag voor een diagnosedocument zal nog wel via het normale telefoonnummer of de balieopenstelling gaan (tijdelijk is er i.v.m. het coronavirus geen diagnosedocument nodig).

Spoedverwijzing

Voor direct contact i.v.m. een spoedverwijzing kan er contact op worden genomen met de directe nummers van de medewerkers van het Juridisch Loket in Dordrecht. Op de directe nummers kan niet altijd worden opgenomen, i.v.m. andere diensten (balie/spreekuur), dus heeft het de voorkeur ook te mailen naar Dordrecht@juridischloket.nl.

Hoe verwijst het Juridisch Loket door naar een ketenpartner

Externe partij in aanwezigheid cliënt: Als het nodig is om naar de cliënt herleidbare gegevens te verstrekken om te kunnen overleggen, wordt het contact met de derde partij bij voorkeur *face to face of telefonisch* gevoerd, zoveel mogelijk met de cliënt erbij aanwezig om zelf de externe partij *toestemming* te geven. Bij de aanwezigheid van de cliënt wordt het contact met de externe partij bij 'Cliëntactiviteit' in de Webtop geregistreerd op het kanaal waarop de cliënt contact opnam.

Externe partij in afwezigheid cliënt: Als de cliënt niet aanwezig kan zijn tijdens het contact met de externe derde, kan de medewerker beslissen op een later tijdstip zelf contact op te nemen. Dit wordt vooraf met de cliënt besproken en de medewerker vraagt of de cliënt hiermee akkoord gaat. In de Webtop wordt genoteerd dat dit besproken is en of de cliënt toestemming gaf. Het contact met de externe derde vindt zoveel mogelijk *face to face of via telefonisch contact* plaats. Als het voor de dienstverlening noodzakelijk is, kan een *e-mail* gestuurd worden, waarin zo min mogelijk naar de cliënt herleidbare gegevens opgenomen worden. In dat geval moet wel het e-mailadres geverifieerd worden, zie hoofdstuk Emailadres verifiëren.

Cliëntgegevens

Naam:

Geboortedatum:

Telefoonnummer:

Mailadres:

De cliënt is het beste bereikbaar: via de mail telefonischHeeft de cliënt toestemming gegeven voor terugkoppeling? ja nee**Verwijzer**

Naam:

Organisatie:

Telefoonnummer:

Mailadres:

De verwijzer is het beste bereikbaar: via de mail telefonischKan de verwijzer de cliënt opnieuw benaderen: ja nee**Vraag**

Wat is de vraag waarvoor de cliënt wordt doorverwezen?

Welke zaken moeten worden opgepakt? Binnen welke termijn?

Welke afspraken zijn met de cliënt gemaakt?

Welke taken heeft de verwijzer zelf al opgepakt en hoeft de ontvanger niet op te pakken?

Op welke leefgebieden zijn problemen gesignaleerd?

 Wonen Gezondheid Financiën Zorgtaken Conflict Veiligheid Sociale steun Zingeving

Toelichting: om welke problemen gaat het?