

## Hoe kan ik warm doorverwijzing?

*Het Juridisch Loket Arnhem:*

[tabel met contactgegevens het Juridisch Loket Arnhem]

Bovenstaande lijst met contactgegevens wordt bijgehouden door: **[naam professional]**

CC naar het algemene mailadres: [arnhem@juridischloket.nl](mailto:arnhem@juridischloket.nl). Dit mailadres wordt elke dag bijgehouden; de persoonlijke mailadressen alleen op de werkdagen van de betreffende medewerker. Op werkdagen zien medewerkers een pop-up venster wanneer een mailtje binnen komt en kunnen direct terugbellen.

*Sociale raadslieden*

De warme doorverwijzing kan worden gestuurd naar het algemene mailadres [sociaalraadslieden@rijnstad.nl](mailto:sociaalraadslieden@rijnstad.nl) of er kan een afspraak worden ingepland via het afsprakenformulier. Daarnaast kan men contact opnemen met de medewerkers via onderstaande mailadressen.

[tabel met contactgegevens Rijnstad]

Bovenstaande lijst met contactgegevens wordt bijgehouden door: **[naam professional]**

## Doelgroep

De warme doorverwijzing is bedoeld voor klanten met verminderde zelfredzaamheid. Dit kan structureel, maar ook incidenteel. Bij een warme doorverwijzing komt de klant meer terecht in 'gespreid bedje'; het kost klant en ketenpartner minder energie om begrepen te worden.

Signalen van verminderde zelfredzaamheid zijn:

- De klant is warm doorverwezen, hulpverlener neemt namens klant contact op.
- De klant is niet goed in staat om zijn verhaal te doen.
- Onderliggende problemen worden door de klant in eerste instantie niet benoemd.
- De klant heeft de post niet open gemaakt.
- De klant heeft niet naar de stukken gekeken en beschikt over weinig informatie.
- De klant geeft de professional een schoenendoos met papieren.
- De klant kan zelf probleem niet aanpakken, weet niet wat te doen.
- De klant begrijpt de uitleg niet of vergeet zaken die je eerder al hebt uitgelegd.
- De klant geeft aan geen behoefte te hebben aan een gespreksverslag.

Bij een warme doorverwijzing is per definitie sprake van verminderde zelfredzaamheid; dit hoeft niet expliciet te worden vermeld. Wanneer bepaalde signalen van verminderde zelfredzaamheid relevant worden geacht voor de ontvangende partij, dan kan de verwijzer vragen om telefonisch contact met de ontvanger om een mondelinge toelichting te geven.

## Vormen van doorverwijzing afhankelijk van mate van zelfredzaamheid

Bij de warme doorverwijzing zijn er verschillende manieren om rekening te houden met een verminderde zelfredzaamheid. Rijnstad en het Juridisch Loket hanteren de volgende opties:

*Verstrekken van een gespreksverslag of takenlijst*

Beide organisaties maken aantekeningen of een schriftelijk verslag van het gesprek in de een of andere vorm. Dit verslag kan voor de klant als geheugensteun dienen, en kan de overdracht van informatie naar de ketenpartner vergemakkelijken. Afhankelijk van de inschatting van de mate van

zelfredzaamheid van de klant en de voorkeur van de klant kan het verslag aan de klant worden meegegeven, of het kan rechtstreeks naar de ketenpartner worden verstuurd.

#### *Afspraak bij ketenpartner voor de klant inplannen*

Plan met cliënten, waarvan je verwacht dat ze zelf geen stappen zullen ondernemen eventueel zelf een afspraak in bij de organisatie, waar je naar verwijst. Meld dan ook dat je dat gedaan hebt en vraag om een terugkoppeling. Geen terugkoppeling? Check dan zelf even of cliënt is verschenen en wat de verdere afspraken zijn.

#### *Steun bij afspraken*

Is het echt heel erg spannend voor cliënt om naar een andere hulpverlener te gaan, overweeg dan om een gezamenlijke (bel) afspraak in te plannen, om zo de overdracht zo veilig mogelijk te laten verlopen. Sociale raadsliden kunnen face-to-face afspreken; het Juridisch Loket kan i.i.g. tot eind 2020 alleen telefonisch afspreken.

#### *Verwijzing via de begeleider*

Wanneer de klant niet in staat wordt geacht om op eigen kracht bij de ketenpartner terecht te komen, dan verloopt de warme verwijzing via een begeleider.

### **Welke informatie geef je mee?**

NAW-gegevens: Naam, geboortedatum, postcode, huisnummer. Met deze gegevens kunnen die organisaties opzoeken wat in eerdere contactmomenten met de klant is besproken.

Een korte schets van de casus. Wanneer er sprake is van zorgen of gevoelige informatie, dan kan de doorverwijzer erom verzoeken dat de ontvanger contact met hem opneemt voor een toelichting.

Taakverdeling: Kenmerkend voor klanten met multiproblematiek is dat verschillende zaken tegelijkertijd worden opgepakt; daarom is een duidelijke taakverdeling belangrijk. Geef aan welke taken door de verwijzer, de klant en de ontvangende partij moeten worden opgepakt. Alle partijen schrijven punten op.

Termijnen: Indien bekend: geef aan binnen welke termijn zaken moeten zijn afgehandeld.

### **Terugkoppeling**

De ontvanger laat altijd even weten of de klant op de afspraak is verschenen.

#### *Wanneer de klant op de afspraak is verschenen:*

Wat heeft de netwerkpartner gedaan/welke afspraken zijn met cliënt gemaakt?

Wordt er nog wat van de verwijzer verwacht: afstemming over wie wat doet.

#### *Wanneer de klant niet op de afspraak is verschenen:*

De ontvangende partij laat de doorverwijzer weten dat de klant niet op de afspraak is verschenen. De verwijzer probeert klant te bereiken en te onderzoeken wat de reden is van niet aankomen.