

Workshops voor professionals nav aanbevelingen

Hulp bij Multiproblematiek: aanbevelingen voor de eerstelijns rechtspraak

In het project 'Verbeteren eerstelijns (rechts)dienstverlening aan cliënten met multiproblematiek - een Wereld te Winnen' zijn uit wetenschappelijke en grijze literatuur aanbevelingen verzameld, die effectief kunnen zijn bij multiproblematiek.

Deze aanbevelingen zijn omgezet in een Prezi, die in twee varianten beschikbaar is, te weten als film die automatisch wordt afgespeeld en als variant waarin je zelf kunt doorklikken. In beide varianten is een voice-over die de begeleidende teksten uitspreekt. Hier zijn beide versies te vinden:

<https://www.hu.nl/onderzoek/projecten/betere-rechtshulp-bij-multiproblematiek>

De film heeft de volgende opbouw:

Start: Introductie elementen die het handelen bij cliënten met multiproblematiek bij het Juridisch Loket kunnen verbeteren (pagina 1 t/m 41)



- *Deel 1- aanbevelingen voor professionals (pagina 12 t/m 42)*



- *Deel 2- aanbevelingen voor instanties (pagina 43 t/m 68)*



De vele werkzame elementen uit de aanbevelingen kunnen niet zomaar ingevoerd worden. Zij vragen goede voorbereiding en afstemming met elkaar en met anderen.

Onderstaande werkvormen geven houvast wanneer professionals van Het Juridisch Loket (bijvoorbeeld op een locatie) aan de slag wil met (een deel van) de aanbevelingen.

Per werkvorm is aangegeven wat het doel is, hoeveel tijd de werkvorm duurt, welke groepssamenstelling wenselijk is en over welk deel van de aanbevelingen centraal staan.

De aanbevelingen zijn ook als tekstdocument beschikbaar achteraan deze bijsluiter.

Werkvorm 1 – Eerste kennismaking met dienstverlening aan cliënten met multiproblematiek

<i>Doel</i>	<i>Eerste kennismaking met aanbevelingen voor hulp aan cliënten met multiproblematiek</i>
<i>Begeleider</i>	<i>Op proces</i>
<i>Duur</i>	<i>van 1-3 uur</i>
<i>Groep</i>	<i>professionals van Het Juridisch Loket, liefst van één vestiging</i>
<i>Inhoud</i>	<i>Gehele film: pagina 1-72</i>

Stappen:

1. Luister en bekijk gezamenlijk de film met aanbevelingen
2. Noteer individueel wat je opvalt
3. Inventariseer gezamenlijk de opvallende zaken op whiteboard
4. Score (bv mbv geeltjes of turven: ieder mag er drie of vijf plakken/turven) welke zaken voor de groep het meest opvallen
5. Bespreek de belangrijkste punten:
 - Wat maakt dat dit opvallend is?
 - Wat zou er nodig zijn om dit te realiseren?
 - Wat kost het/levert het op?
 - Wat zou voor nu een eerste stap kunnen zijn?

Werkvorm 2 – Bewustwording van taakopvatting

<i>Doel</i>	<i>Ontwikkelen van bewustzijn over wat nodig is om cliënten met multiproblematiek te identificeren en helpen</i>
<i>Begeleider</i>	<i>Op proces</i>
<i>Duur</i>	<i>van 1-3 uur</i>
<i>Groep</i>	<i>Professionals van Het Juridisch Loket, liefst van één vestiging</i>
<i>Inhoud</i>	<i>Start en Deel 1- Aanbevelingen over uitvoering pagina 1-42</i>

- Luister en bekijk gezamenlijk de film met aanbevelingen tot en met deel 1 (circa 6 minuten)
- Bespreek de volgende stellingen over de taakopvatting:
 - Wat hoort bij mijn werk en wat niet? Kies 3-5 stellingen die het meest aansluiten bij de groep en bespreek deze.
 - Doorvragen naar problemen naast de juridische vraag?
 - Aandacht voor alle leefgebieden van de cliënt?
 - Bepalen van de benodigde mate van begeleiding?
 - Signaleren van veiligheidsrisico's?
 - Initiatief nemen bij het maken van een plan voor de cliënt?
 - Biedt praktische ondersteuning. Wat wel, wat niet?
 - Treedt op bij een crisis – hoe?
 - Aanleren van vaardigheden?
 - Werken aan de persoonlijke band met de cliënten?
 - Bereikbaar zijn voor de cliënt?
 - Noteer casussen op deze vraagstukken rondom taakopvatting
 - Sluit af met:
 - Het zoeken naar overeenstemming op de besproken stellingen
 - Het maken van afspraken over het vervolg: wat is er nodig?

Werkvorm 3 – Aan de slag met een persoonsgericht aanpak?

<i>Doel</i>	<i>Bespreken uitgangspunten persoonsgerichte aanpak voor een team</i>
<i>Begeleider</i>	<i>Op proces</i>
<i>Duur</i>	<i>van 1 uur</i>
<i>Groep</i>	<i>Professionals van Het Juridisch Loket, liefst van één vestiging</i>
<i>Inhoud</i>	<i>Deel 1- Aanbevelingen over uitvoering (pagina 14-19)</i>

Stappen: Denk na en wissel uit over de volgende vragen:

1. Persoonsgerichte aanpak:
 - Wat versta ik onder persoonsgerichte aanpak?
 - Wat zie ik als nut van de persoonsgerichte aanpak?
2. Reflectie op eigen aanpak en ontwikkelmogelijkheden:
 - Hou zou ik mijn eigen aanpak karakteriseren?
 - Wat zou ik nog kunnen ontwikkelen om mijn aanpak (verder) persoonsgericht te maken?
3. Gericht op het teamfunctioneren:
 - Hoe zouden wij elkaar kunnen ondersteunen in deze ontwikkeling?
4. Eventueel besluiten vaststellen

Werkvorm 4 – Wat vraagt een persoonsgerichte aanpak van je communicatie met de cliënt?

<i>Doel</i>	<i>Bespreken wat uitgaan van een persoonsgerichte aanpak vraagt voor je communicatie met de cliënt</i>
<i>Begeleider</i>	<i>Op proces</i>
<i>Duur</i>	<i>van 1 uur</i>
<i>Groep</i>	<i>Professionals van Het Juridisch Loket, liefst van één vestiging</i>
<i>Inhoud</i>	<i>Deel 1- Aanbevelingen over uitvoering (pagina 14-19)</i>

Stappen: Denk na en wissel uit over de volgende vragen:

1. Welke gespreksvaardigheden heb je nodig voor persoonsgerichte aanpak?
2. Welke kennis en/of vaardigheden hebben wij nodig om persoonsgerichte aanpak te realiseren?
3. Hoe kunnen we deze kennis en/of vaardigheden ontwikkelen?
4. Welke acties zetten we hiervoor uit?

Werkvorm 5: Aan de slag met interprofessioneel samenwerken

<i>Doel</i>	<i>Aanpak voor samenwerking met de lokale partners ontwikkelen</i>
<i>Begeleider</i>	<i>Op proces</i>
<i>Duur</i>	<i>van 1 uur</i>
<i>Groep</i>	<i>Professionals van Het Juridisch Loket, liefst van één vestiging</i>
<i>Inhoud</i>	<i>Deel 1- Aanbevelingen over uitvoering (pagina 12-42) en Deel 2- aanbevelingen voor instanties (pagina 43-68)</i>

- Breng de sociale kaart van jouw locatie in kaart:
 - o Wie zijn de belangrijkste partners?
 - Denk aan gemeente, wijkteam, welzijnsorganisatie
 - o Kennen jullie mensen die daar werken?
 - Zo nee, brainstorm over hoe je die zou kunnen leren kennen?
 - o Weten jullie wat de professionals in andere organisaties bieden aan cliënten?
 - Zo nee, nodig ze uit om tot een uitwisseling van werkwijzen te komen
- Maak afspraken over wie contacten gaat leggen met welke organisaties.

Werkvorm 6: Aan de slag met interprofessioneel samenwerken

<i>Doel</i>	<i>Samenwerking met de lokale partners vorm geven</i>
<i>Begeleider</i>	<i>Op proces</i>
<i>Duur</i>	<i>van 2-4 uur</i>
<i>Groep</i>	<i>Professionals van Het Juridisch Loket, liefst van één vestiging plus lokale partners</i>
<i>Inhoud</i>	<i>Deel 1- Aanbevelingen over uitvoering (pagina 12-42) en Deel 2- aanbevelingen voor instanties (pagina 43-68)</i>

Wissel uit dmv korte presentaties van de :

- Korte presentaties van elk van de partners over:
 - o Werkwijze algemeen
 - o Werkwijze cliënten met multiproblematiek
 - o Behoeften in samenwerking met aanwezige partners
- Na elke presentatie korte inventarisatie van vervolgvragen van de aanwezigen, noteer op flappen
- Bespreek prioriteiten (onder het motto: je kunt niet alles tegelijk)
 - o Maar denk aan de belangrijkste vraag: hoe doe je dat nou, samenwerken ten behoeve van een cliënt met multiproblematiek

Aanbevelingen gebaseerd op de deskresearch project Wereld te winnen

1. PRACTICE ELEMENTS - Aanbevelingen voor professioneel handelen bij multiproblematiek
Assessment of problems
1. Bij een persoonsgerichte aanpak staat het cliëntperspectief centraal: dat betekent dat de analyse zich richt op de levensdoelen en wensen van de cliënt in nood.
2. Bij een holistische analyse is aandacht voor alle leefgebieden van de cliënt: uitsluitend diagnosticeren van het voorliggend (juridisch) probleem is dus ontoereikend.
3. Bepaal de intensiteit van de hulp, bijvoorbeeld met 'basis op orde' bij minder complexe problematiek, 'vinger aan de pols' of 'nazorg' bij risico op terugval, 'stut en steun' wanneer zelfredzaamheid zeer beperkt is, en 'dwang' wanneer er veiligheidsrisico's zijn.
4. Cliënten worden door gezamenlijke beoordeling veelal beter geholpen, daarom wordt dikwijls aangeraden de situatieanalyse gezamenlijk te doen, bij voorkeur met de cliënt erbij.
Planning and evaluation
5. Betrek de cliënt bij de totstandkoming van een integraal plan - hij is de eigenaar van het plan - en vertrek vanuit de autonomie van de cliënt.
6. In vrijwel alle plannen zijn er twee typen doelen, op het niveau van de cliënt als wat de interprofessionele samenwerking betreft. In geval van veiligheidsrisico's is een veiligheidsplan onderdeel van het plan.
7. Gebruik in het plan heldere taal, die de cliënt begrijpt en waarmee hij wordt geëngageerd.
8. Evalueer het plan en de (niet) behaalde doelen regelmatig, samen met de cliënt, en stel zodanig de aanpak bij.
Helping with concrete needs
9. Biedt praktische ondersteuning zoals hulp bij administratieve en financiële zaken, contact met scholen, huisartsen of andere hulpverleners.
10. Help de basis op orde te krijgen waarbij schuldenproblematiek en huisvesting het eerst moeten worden aangepakt, omdat dit basisvoorwaarden schept om goed te kunnen leven.
11. Treed op bij een crisis, bijvoorbeeld wanneer een tijdelijke verblijfplaats voor de cliënt nodig is.
Working on change
12. De hulp bij multiproblematiek is een mix van krachtgericht werken, o.a. door te focussen op krachten en mogelijkheden van de cliënt, én oog hebben voor het gebrek aan zelfredzaamheid bij de cliënt.
13. Bestrijd de neiging om alles over te nemen, maar faciliteer en stimuleer: het is voor de cliënt actief aanleren en oefenen van vaardigheden om problemen te lijf te gaan.
14. Een gemotiveerde cliënt komt beter uit de problemen. Ondersteun zijn motivatie door hoop en waardering uit te spreken.
Activating the social network
15. Werk met de cliënt aan een positief sociaal netwerk: cliënten met multiproblematiek hebben vaak een negatief sociaal netwerk dat hen gevangen houdt in de problemen.
Activating the professional network
16. Interprofessionele samenwerking vereist dat men bereid is de eigen activiteit ter discussie te stellen en een 'overlegattitude' heeft. Werk naast en met elkaar in plaats van na elkaar.
17. Investeer in samenwerking: het kost tijd om naar elkaar toe te groeien, van elkaar te leren, elkaars perspectief en taalgebruik te herkennen en elkaar te vertrouwen.
18. Goede kennis van de sociale kaart en een persoonlijk netwerk helpen bij het bereiken van succesvolle interprofessionele samenwerking.
Maintaining the practitioner-client collaboration
19. Cliënten hebben behoefte aan een luisterend oor, begrip voor hun situatie, echte belangstelling en betrokkenheid van de professional.
20. Een goede werkrelatie met de cliënt met multiproblematiek vraagt van de professional(s) sterke affiniteit met deze doelgroep, tijd om de relatie op te bouwen en reflectie op de samenwerking en het hulpverleningsproces.
21. Het is belangrijk om steeds te testen of je begrepen wordt en dus te zorgen voor begrijpelijke informatie en haalbare doelen, zeker wanneer sprake is van LVB*.

*personen met een licht verstandelijke beperking

2. PROGRAM ELEMENTS - Aanbevelingen voor beleid en integrale aanpak bij multiproblematiek (randvoorwaarden)
Lange termijn aanpak
1. Aanpak van multiproblematiek vraagt om lange termijn begeleiding en zeker in combinatie met LVB is een blijvende steunstructuur nodig.
Financiering aan de voorkant en regelruimte voor professionals
2. Intensivering van integrale eerstelijns hulp bij multiproblematiek levert op lange termijn kostenbesparing op.
3. Zorg voor financiële ontschotting: de huidige manier van bekostiging zet aan tot productie draaien en niet tot interprofessioneel samenwerken.
4. Professionals hebben regelruimte nodig bij het ontwikkelen van integrale aanpakken en dus de mogelijkheid om regels en werkwijzen gemotiveerd los te laten of aan te passen.
Eén regisseur, en flexibele inzet van een interprofessioneel team
5. Een werkzame aanpak bij multiproblematiek is één regisseur die kan schakelen tussen de leefwereld van de cliënt en de systeemwereld (andere betrokkenen, mantelzorg, sociaal netwerk, professionals, instanties).
6. Naast de regisseur kan desgewenst een interprofessioneel team hulp bieden dat op maat is samengesteld en waar afspraken worden gemaakt over afstemmen van doelen en werkwijzen.
Inzet van T-shaped professionals
7. Interprofessionele teams vragen om T-shaped professionals die vanuit een integrale blik opereren.
Facilitering van werkprocessen door gegevensdeling
8. Ondersteun hulpverleners met digitale gegevensdeling t.b.v. de best passende integrale zorg waar cliënt (en mantelzorg) ook toegang toe hebben.
9. Bij digitale gegevensdeling horen journaal- en agendafuncties, is koppeling met bronssystemen, is privacy-compliance, beheer en eigenaarschap geregeld.
Gezamenlijk loket: bereikbaarheid voor de cliënt én korte lijnen tussen professionals
10. Fysieke nabijheid van professionals van verschillende disciplines is voor de cliënt gemakkelijker en verlaagt de drempel na doorverwijzing, maar bevordert ook de onderlinge communicatie tussen professionals.
11. Naast fysieke bereikbaarheid is digitale en telefonische eerstelijns hulp nodig waar cliënten en hun mantelzorgers terecht kunnen voor vragen of doorverwijzing naar meer specialistische hulp.
Scholing, kennisdeling voor professionals en reflectie
12. Voor hulp aan cliënten met multiproblematiek is nodig dat professionals bekwaam zijn in begeleidingstechnieken zoals krachtgericht werken.
13. Voor hulp aan cliënten met multiproblematiek is nodig dat professionals naast vakexpertise, generalistische competenties ontwikkelen op het terrein van vraagverheldering om problemen op meerdere levensgebieden boven tafel te krijgen.
14. Voor hulp aan cliënten met multiproblematiek is nodig dat professionals actuele kennis hebben van de doelgroep waardoor beter wordt gediagnosticeerd en zorg wordt afgestemd. Bijvoorbeeld wanneer sprake is van LVB in combinatie met multiproblematiek.
15. Voor interprofessioneel werken met cliënten met multiproblematiek is nodig dat professionals kennis delen en samen reflecteren: reflectie in een interprofessioneel team hangt positief samen met teameffectiviteit en is een belangrijke voorspeller van innovatie.
Ondersteunend bestuur en afgestemd beleid
16. Bestuur en management van betrokken organisaties die hulp bieden bij multiproblematiek, zouden hun visie op een integrale aanpak hierbij gezamenlijk moeten uitdragen en de bedrijfsvoering moeten afstemmen.
17. Probeer de lijnen tussen beleid en praktijk bij multiproblematiek zo kort mogelijk te houden zodat men van elkaar kan leren.
18. Pas op met koerswisselingen van beleid waardoor de regelruimte van professionals in gevaar komt en interprofessioneel samenwerken minder goed lukt.