

Methodiekbeschrijving Bureau Frontlijn – EIF-project

Activiteit 2 hulp aan derdelanders/nauw verwante gezinnen

Introductie acute crisis

In de acute crisis probeer je zo snel mogelijk inzicht en overzicht te krijgen. Let op dat er vaak meer soorten crisissen tegelijkertijd spelen bij de doelgroep van derdelanders/nauw verwante migrantengezinnen. Bijvoorbeeld bij een wooncrisis een huisuitzetting én afsluiting energie etc. Als je dan de huisuitzetting weet te voorkomen, zitten mensen wel zonder gas/water/licht.

Inventarisatie

Een goede inventarisatie is dus nodig, maar er is ook een tijdsprobleem. Probeer alle soorten crisissen langs te lopen. **De checklist ondersteunt**; door uitsluitend de ‘**vetgedrukte**’ vragen in te vullen, bespaar je tijd en zie je geen zaken over het hoofd. Daarna zo snel mogelijk de hoofdzaken regelen. Het gaat daarbij vooral om contacten met andere organisaties. Sowieso vragen om uitstel, als het kan om afstel door middel van een regeling. Wat als tegenprestatie voor de coulance van de organisaties wordt ingebracht is een goede begeleiding, waardoor of de schuld uiteindelijk wordt betaald, of het gedrag sterk verbetert waardoor geen nieuwe problemen ontstaan.

Let op

Alle onderwerpen op deze website met de toevoeging ‘acute crisis’ zijn slechts van toepassing op de eerste stappen en eerste uren c.q. dag van de crisis. Zodra er tijd is neem dan de aanvullende documentatie goed door. Verder zijn er met diverse partijen, zoals woningcorporaties, gemeentelijke organisaties, fondsen en andere partners goede afspraken, die positief uitwerken bij het snel beëindigen van de crisis.

‘De logica van de vuilniszak’

Je hebt (gezien de situatie) mogelijk geen tijd om alle brieven te openen en te ordenen. Je kiest dan de belangrijkste: Woningcorporatie/ Energiebedrijf/ Waterbedrijf/ Belastingdienst/ CJIB/ Deurwaarders/ Sociale Dienst en brieven die een besluit kunnen bevatten. Maak samen met de bewoner de meest recente brief open.

De Frontlijnmethodiek onderscheidt vijf acute crisissen:

1. Financiële crisis
2. Wooncrisis
3. Opvoedcrisis
4. Veiligheidscrisis
5. Gezondheidscrisis

In de acute fase gaat het om de volgende uitgangspunten:

- Stel doelen (huisuitzetting voorkomen/ energie aansluiten/ voorkomen extra boete)

- Bewaar de rust en zorg dat je snel overzicht krijgt over situatie
- Beheers de crisis het mag niet erger worden. Houd rekening met (bezwaar)termijnen
- Maak je agenda 'vrij' en schakel adequaat 'hulptroepen' in
- Stel prioriteiten, tijdens de acute crisis doe je alleen het noodzakelijke
- Snel en adequaat handelen
- Neem de verantwoordelijkheid en stuur anderen (directief) aan. Niet iedereen kan de leiding hebben
- Weet waar je het over hebt, goed voorbereiden via hulplijnen RIS / internet/ collega's), (rechercheren)
- Bedenken meerdere scenario's/oplossingen als A niet lukt dan B enzovoort
- Deal met juiste organisaties
- Schat je eigen invloed goed in
- Tijdig opschalen in de betreffende organisatie of tijdig intern opschalen
- Geen telefonische afwijzing accepteren, maar schriftelijk vastleggen, minimaal email, indien mogelijk een schriftelijk besluit
- Doorzettingsvermogen, doorgaan tot er een bevredigend resultaat is of tenminste alles uit de kast is gehaald

Per crisis staan de actiestappen beschreven. Regelmatig zullen er in een gezin meerdere crisissen tegelijkertijd spelen. De meest urgente crisis met de meest ingrijpende gevolgen wordt als eerste opgepakt. Om een crisis te kunnen behandelen en herkennen is de volgende definitie van een crisis gemaakt;

'Een crisis is een situatie die zonder direct én adequaat ingrijpen verergert en die leidt tot mogelijk onherstelbare schade'

Aanpak crisis

Zoals eerder opgemerkt is overzicht krijgen en daarnaar kunnen handelen een cruciale vaardigheid. Tijdens de crisis is er vaak geen tijd om alles uit te zoeken. Zodra er wat ruimte komt gebruik dan het **deelhandboek 'Crisis / Curatieve fase'** en de daarin opgenomen data of laat 'hulptroepen' dat voor je doen.

Inhoudsopgave

Aan de hand van de inhoudsopgave kun je beschikbare informatie snel vinden. Check voor de zekerheid (als daar tijd voor is) altijd of de beschikbare informatie nog up to date is. Bijvoorbeeld door relevante websites te raadplegen. Zeker in het geval dat instanties worden benaderd.

Opschalen

Kom je er niet uit met de betreffende instantie schroom dan niet om op te schalen. Je kan intern opschalen naar je leidinggevende, of je kan binnen de betreffende instantie opschalen, door naar een leidinggevende te vragen. Binnen Bureau Frontlijn is de opschaling: projectleider, leiding team nul of bureauleiding.

Stap 1: de aanmelding

De aanmelding kan op veel verschillende manieren plaatsvinden. Via zogenaamde vindplaatsen als scholen, huisartsen, ziekenhuizen, woningcorporaties enz. Ook via het netwerk wordt gemeld en derdelanders/nauw verwante migrantengezinnen kunnen zichzelf aanmelden

Stap 2: de intake

Voor de intake is een uitgebreide checklist beschikbaar. Tijdens de acute fase worden alleen de vetgedrukte vragen gesteld. In alle andere gevallen zoveel mogelijk invullen

Stap 3: plan van aanpak

De gegevens vanuit de checklist worden in het computerprogramma RIS ingevuld. In het systeem kan men 'automatisch' onderwerpen 'aanklikken' die worden meegenomen in het plan van aanpak.

Problemen worden in het plan van aanpak omgezet naar te behalen 'doelen'.

De professional vertaalt doelen naar basisvaardigheden zoals beschreven in het deelhandboek basisvaardigheden.

Stap 4: instemming/goedkeuring bewoner

Met de bewoner wordt het plan besproken; welke crisis oplossen, welke doelen behalen, welke basisvaardigheden aanleren. Tevens goedkeuring over informatie-uitwisseling

Stap 5: start begeleiding

Na goedkeuring start de begeleiding. In het begin intensief en aan het eind minder, ervan uitgaande dat de bewoner gedurende het traject steeds meer zelf kan

Stap 6: evaluatie / beëindigen begeleiding

Met de bewoner wordt een evaluatieformulier (is beschikbaar) ingevuld, doelen zijn; nagaan of de begeleiding het gewenste resultaat heeft opgeleverd en verbeteringen in het proces

Stap 7: nazorg

Nazorg vindt plaats na 3 maanden huisbezoek, na 6 maanden en na 1 jaar telefonisch. Als gesprekken daartoe aanleiding geven wordt de begeleiding weer hervat.

Methodiek curatieve fase

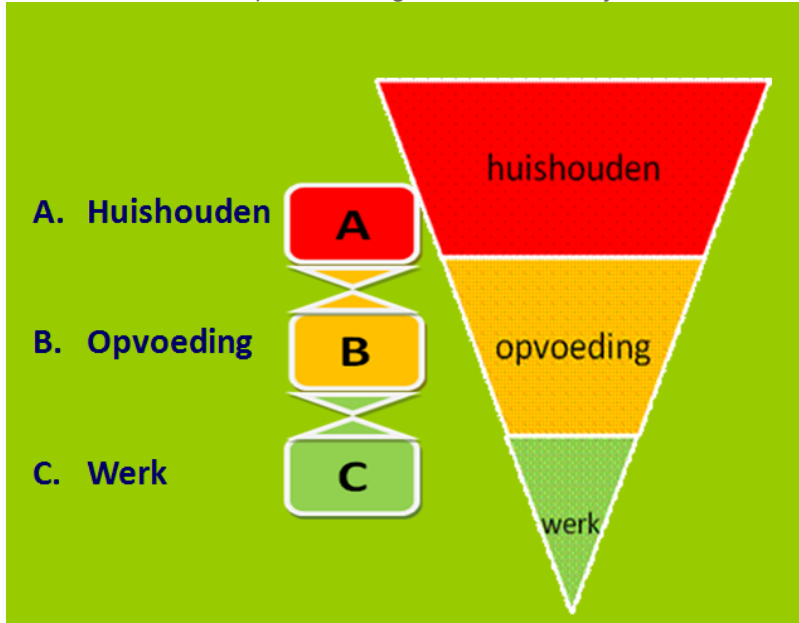
Tijdens de curatieve fase wordt gewerkt via het ABC-model.

Leermodel

De ABC methode, het Spaakmodel en de Levenslijn vormen samen het leermodel van Bureau Frontlijn. Het Leermodel is de basis van de werkwijze die gehanteerd wordt in elk project.

ABC-methode

De ABC-methode houdt het volgende in:
Eerst basale zaken op orde brengen, dan verder kijken.



A-fase

Tijdens de A-fase staat het verminderen van stress centraal, daarbij is het noodzakelijk dat primaire levensbehoeften worden ingevuld (dak, eten, inkomen).

B-fase

Tijdens de B-fase staat Rust, Reinheid en Regelmaat centraal. Dat betekent dat er structuur en routine wordt gebracht in het gezinsleven. Mensen leren in deze fase hun capaciteiten te ontwikkelen zodat zij zich in de huidige samenleving kunnen redden.

Dit betekent: ordenen, organiseren, opvoeden en communiceren.

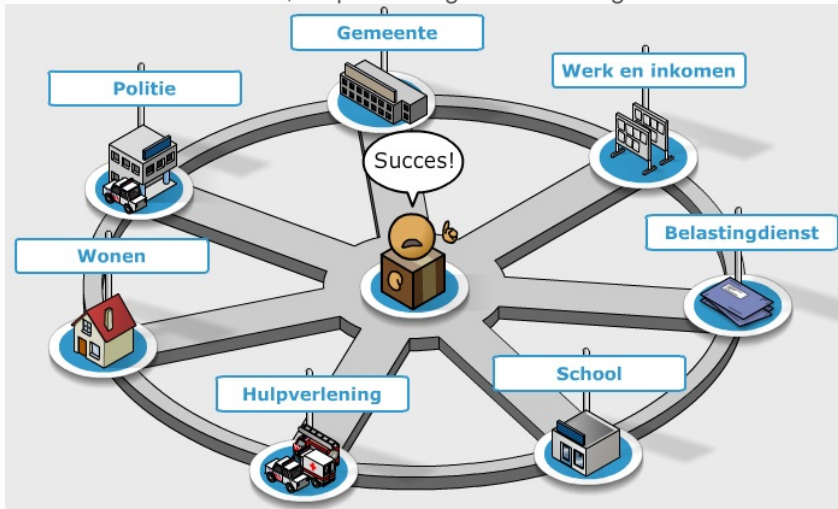
C-fase

Tijdens de C-fase staat vervolgens werk en/of actieve participatie in de samenleving centraal.

Tijdens het doorlopen van deze fasen staat het aanleren van vaardigheden centraal. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de website www.frontlijnwerken.nl. De relevante onderwerpen worden besproken en de website wordt uitgelegd, zodat de burger later informatie nogmaals op kan zoeken of andere onderwerpen kan bekijken.

Spaakmodel

Het spaakmodel illustreert het dagelijkse contact dat burgers hebben met de overheid, hulpverlening of andere organisaties.



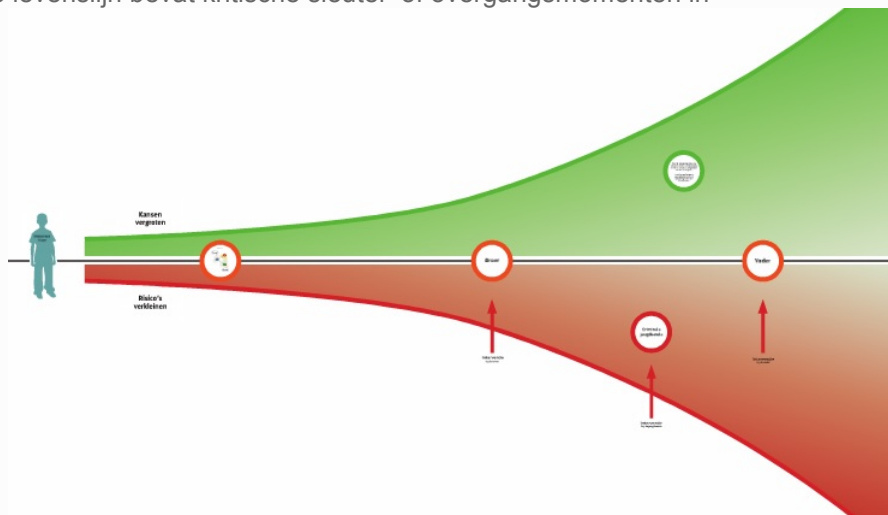
Het beheersen van vaardigheden vormt een leidraad in de werkwijze van alle projecten binnen Bureau Frontlijn.

Vaardigheden

De burger staat in het centrum en via de (denkbeeldige) spaken heeft hij contact met de overheid of andere organisaties. Het 'lopen over een spaak' vraagt steeds om dezelfde vaardigheden: taalvaardigheid, een brief kunnen schrijven of een formulier kunnen invullen, een telefoongesprek kunnen voeren, kunnen prioriteren, kunnen ordenen en kunnen organiseren. Een burger die deze vaardigheden niet of slechts gebrekkig bezit heeft een achterstand omdat het lastig is om vanuit deze situatie diensten af te nemen en om aan je plichten als burger te kunnen voldoen.

De Levenslijn

De Levenslijn hanteren we als ankerpunt voor al onze projecten. De levenslijn bevat kritische sleutel- of overgangsmomenten in



de leefvelden en het dagpad van een individu.

Leefvelden (kritische sleutel- of overgangsmomenten) waarop mensen controle verliezen:

- wonen
- economie
- werk
- inkomen
- scholing

- gezondheid
- veiligheid
- participatie

**Het dagpad (kritische sleutel- of overgangsmomenten)
waarop mensen controle verliezen:**

- opstaan
- ontbijt
- school
- werk
- zorgtaken
- diner
- vrije tijd
- naar bed