



MEE

ROTTERDAM
RIJNSMOND

MEEDOEN DRAAIT OM ZELFREGIE

De werkwijze van MEE



Opzet van deze uitgave

Deze MEE werkwijze heeft in plaats van een inhoudsopgave een wegwijzer: zo kun je de bouwstenen, fasen en thema's gemakkelijk lezen via de kleuren die worden gebruikt. In de interactieve pdf is gemakkelijk op de kleuren te klikken om bij de juiste onderdelen te komen.

Meedoen draait om zelfregie

MEE streeft naar een inclusieve samenleving. Wij geloven dat participatie van mensen met een beperking in de samenleving begint bij zelfregie. MEE versterkt met maatwerk de zelfregie van mensen met een beperking. Maatwerk is geen willekeur: wij werken op methodische wijze vanuit brede kennis van en ervaring met het ondersteunen van mensen met een beperking.

De aanpak van MEE is gefaseerd en onderverdeeld in zes bouwstenen. Het is van belang dat elke medewerker deze bouwstenen kent en ernaar handelt. De werkwijze vertaalt de vijf uitgangspunten van de Beroepscode.

De zes bouwstenen zijn:

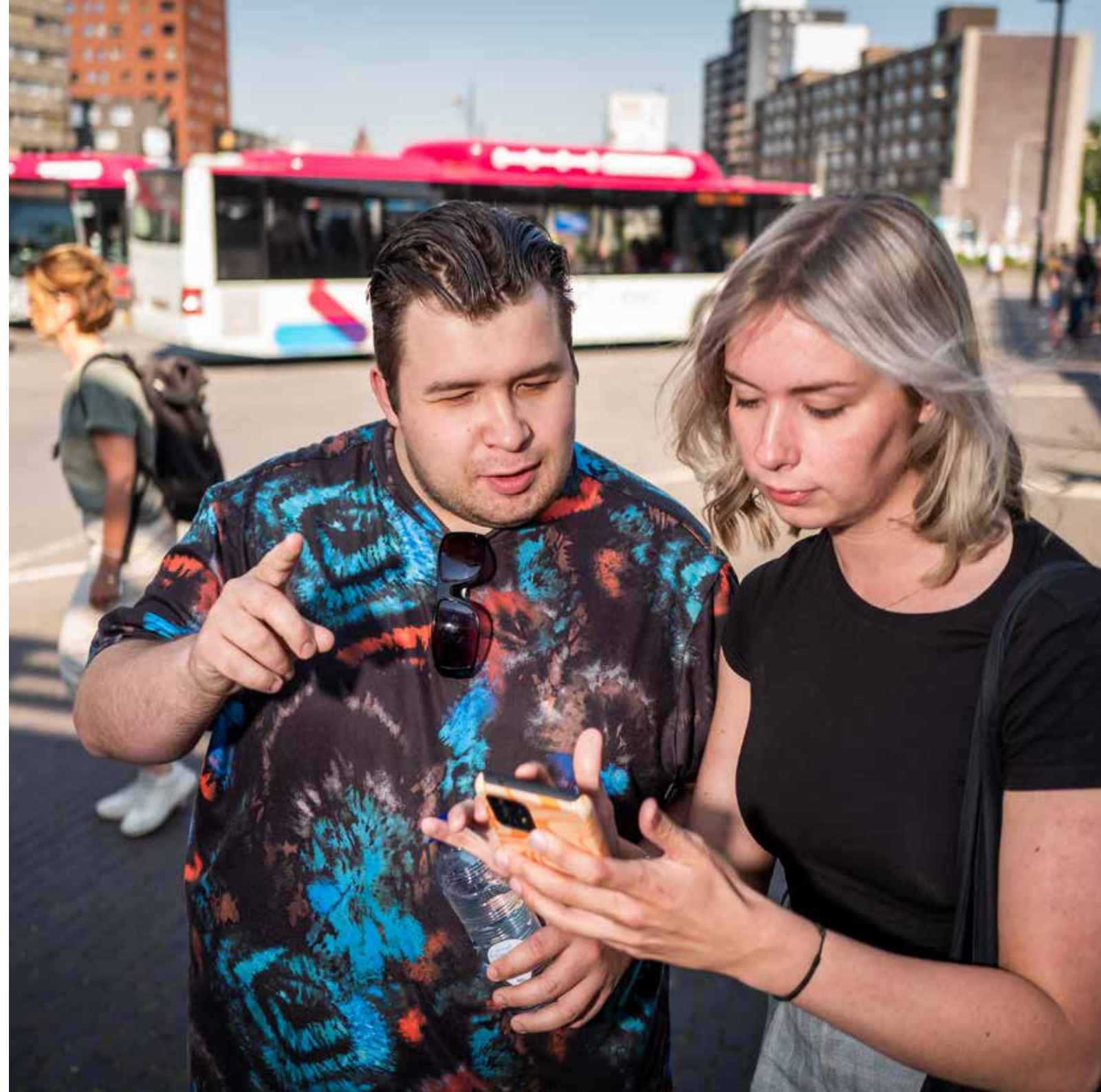
- Versterken van participatie: de basis voor inclusie.
- Versterken van zelfregie: je krijgt hiervoor heldere mogelijkheden en richtlijnen aangereikt.
- Bieden van maatwerk: iedere persoon heeft eigenschappen, krachten en kwetsbaarheden. We gaan uit van de leefwereld en de positie van de cliënt.
- Methodisch handelen: in vier fasen werk je doelgericht, systematisch, toetsend en reflectief.
- Expertise in de ondersteuning van mensen met een beperking: deze zetten we bewust en gericht in.
- Beroepscode voor professionals in sociaal werk.

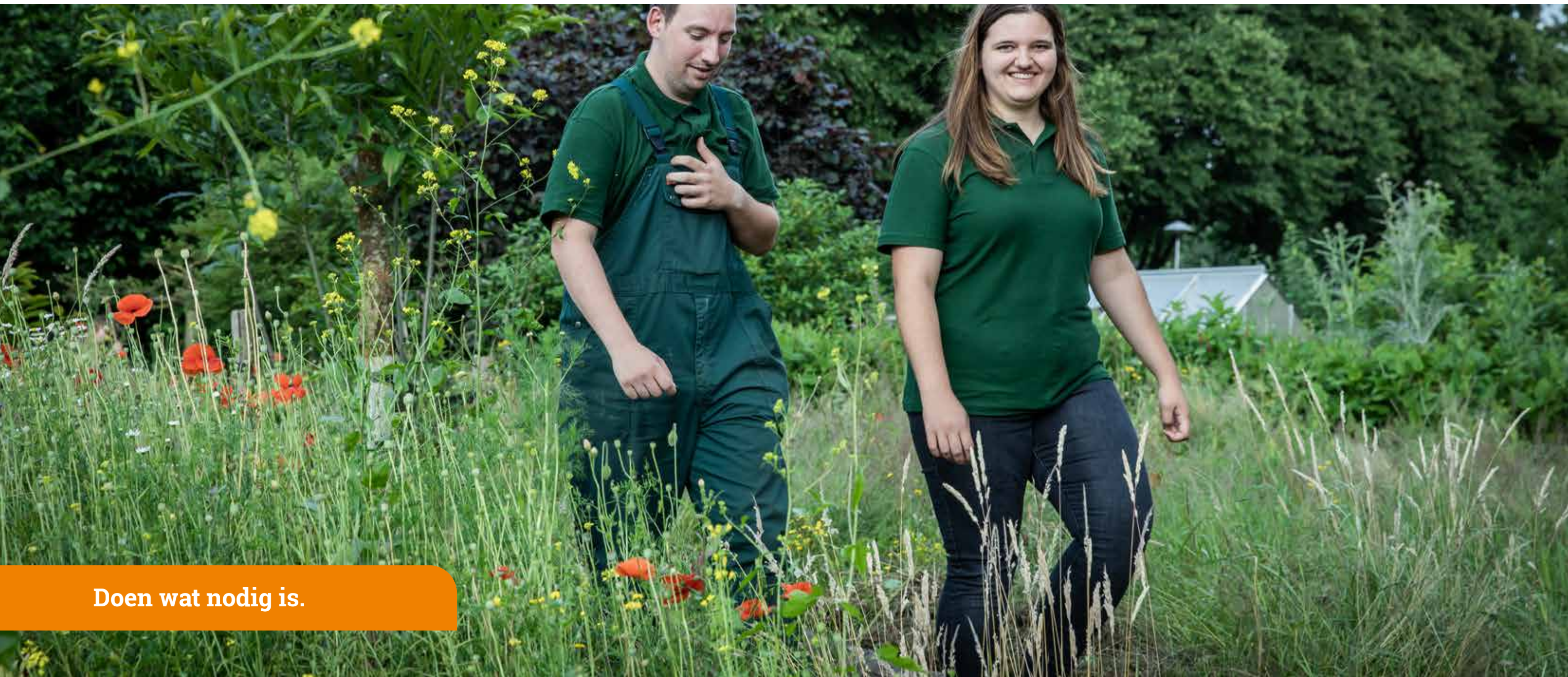
We geven ondersteuning en verwijzen eventueel naar belangrijke kennis of andere expertise. Deze werkwijze zorgt ervoor dat we onze gezamenlijke doelen en richtlijnen concreet maken in onze dienstverlening. We zijn hierdoor in staat om methodisch te handelen en kunnen onze kennis en expertise gericht inzetten. De werkwijze biedt ons een helder kader voor verantwoording en reflectie.

En niet onbelangrijk: voor zowel de cliënt als opdrachtgever kunnen we duidelijk en transparant zijn over wát we doen.

Geen antwoorden, wel doen wat nodig is

Verwacht geen antwoorden of oplossingen voor jouw casus. Ga steeds weer terug naar wat echt nodig is om de regie van de mensen die een beroep doen op MEE te versterken. Alle fasen van dienstverlening geven jou de juiste mogelijkheden om op methodische wijze de zelfregie en participatie van mensen te versterken. De werkwijze helpt daarnaast om jouw rol, inzet en keuzes scherp te houden. We bespreken alle fasen waar je oog voor moet houden.





Doen wat nodig is.



De bouwstenen van onze dienstverlening



De werkwijze van MEE in vier fasen



Fase 1 - Brede vraagverduidelijking



Fase 2 - Ondersteuningsplan opstellen



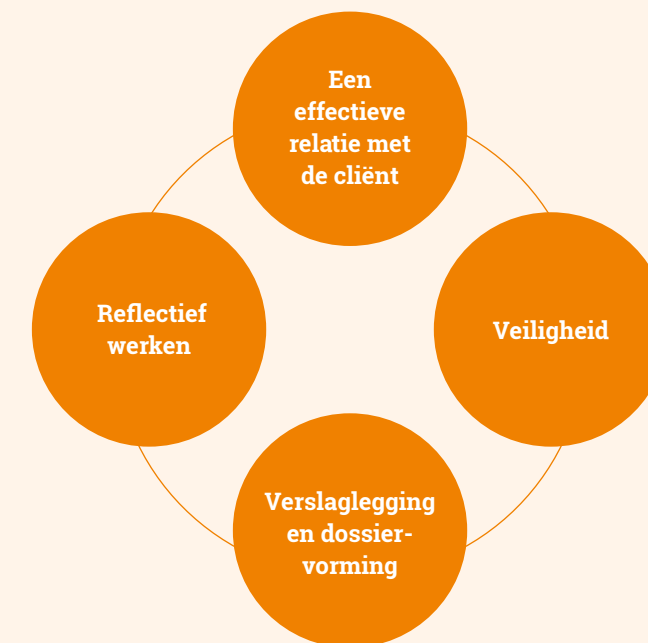
Fase 3 - Ondersteuningsplan uitvoeren



Fase 4 - Afsluiting en nazorg



Fase overstijgende thema's



De werkwijze van MEE

De werkwijze van MEE kent vier fasen.

Fase 1 **Brede verduidelijking van de vraag**

Fase 2 **Opstelling van het ondersteuningsplan**

Fase 3 **Uitvoering van het ondersteuningsplan**

Fase 4 **Afsluiting en nazorg**

Elke fase heeft een eigen doel en beoogde resultaten en beschrijft concrete acties, mogelijkheden en tips op het werken vanuit de bouwstenen.

- Doelgericht werken
- Resultaatgericht werken
- Systematisch werken
- Toetsend werken
- Het versterken van participatie en zelfregie
- Relevante methodieken, interventies en tools
- Relevante thema's uit ons competentieprofiel

Fasering in de praktijk

De fasen volgen elkaar normaal gesproken in volgorde op, maar er bestaan altijd situaties waarin de fasen een andere volgorde kennen, bijvoorbeeld in een crisissituatie. Het kan voorkomen dat je in de uitvoering niet in alle fasen bij een cliënt betrokken bent zoals bijvoorbeeld als arrangeur in een wijkteam.

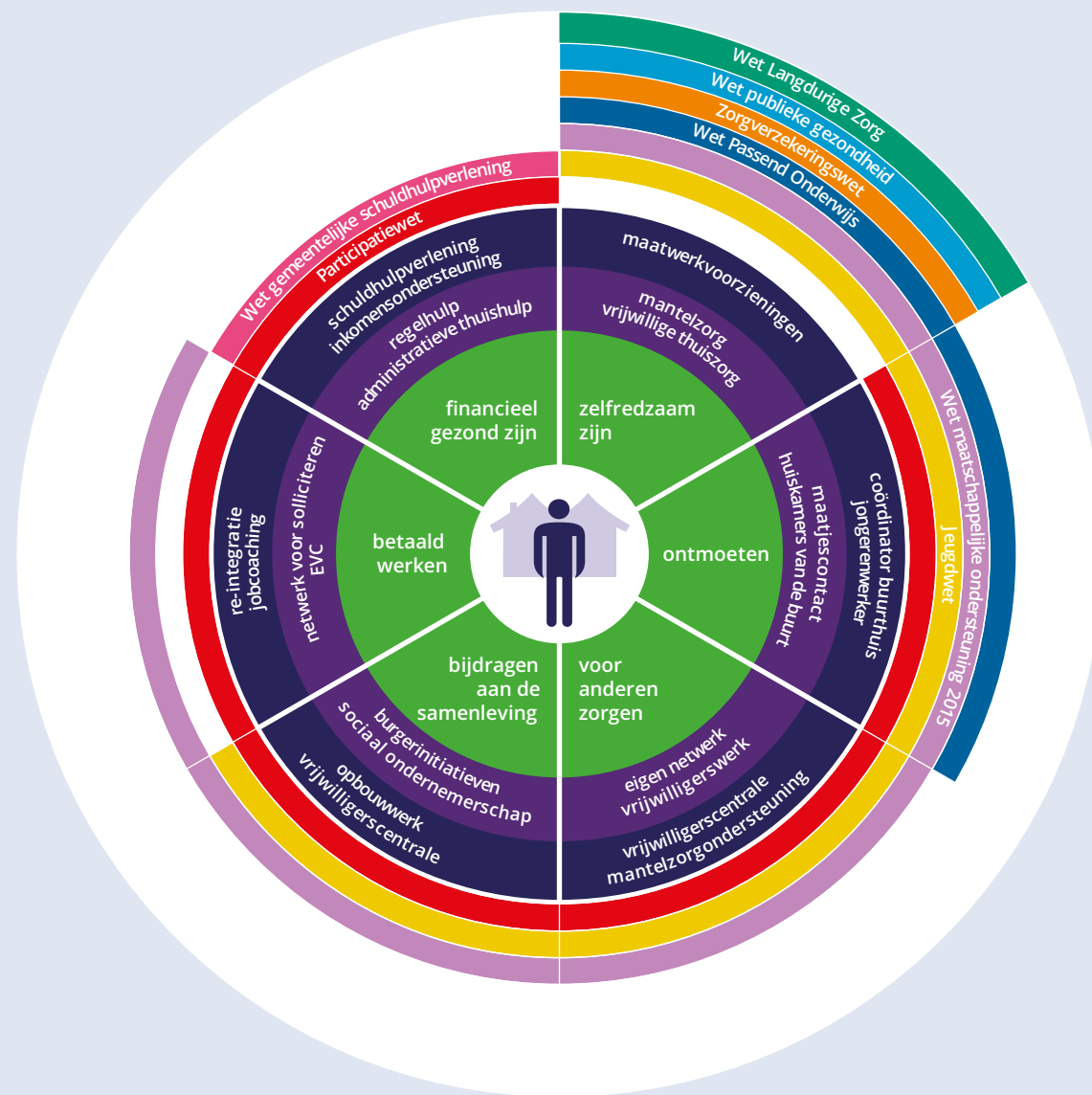
Methodieken, interventies en tools

Methodieken zijn fase-overstijgend. In de werkwijze worden per fase ter inspiratie voorbeelden gegeven van interventies en tools, maar deze zijn ook in andere fasen in te zetten. Interventies en tools worden geregeld aangepast of bijgewerkt. Daardoor is de lijst nooit volledig. Naar eigen inzicht kan je een interventie of tool inzetten.

Jouw professionele handelen

Wie met jeugd werkt, maakt gebruik van de richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming. Deze richtlijnen ondersteunen professionals om samen met kinderen, jongeren en ouders te beslissen over de best passende hulp. Ze geven onderbouwde aanbevelingen op basis van wetenschappelijk onderzoek, praktijkkennis van professionals en ervaringskennis van ouders en kinderen (*Richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming*).





Bron; Participatiewiel-publicatie.pdf (movisie.nl)

BOUWSTEEN 1

Participatie

De meeste mensen willen graag meedoen in de samenleving. Dat kan door te werken, in dagbesteding mee te draaien, met onderwijs, deelname aan een vereniging, het bieden van hulp aan anderen, vrijwilligerswerk en sociale netwerken. Iedereen moet de mogelijkheid hebben om mee te doen. Iemand's achtergrond, sekse, beperking of leeftijd maken niet uit. Wat wel uitmaakt is dat iemand door meedoen structuur krijgt en anderen ontmoet. Mensen krijgen door hun eigen manier van meedoen waardering, zijn minder eenzaam, gezonder en ervaren minder stress. Wie een lichamelijke of verstandelijke beperking heeft of psychisch kwetsbaar is, ziet dat meedoen minder vanzelfsprekend is. We zien dat participatie vaak vanuit wetten en regels wordt ingericht, maar het is veel beter te werken vanuit wat mensen belangrijk vinden en welke doelen zij zelf hebben. Het Participatiewiel van Movisie biedt een overzicht in activiteiten en wetten die de participatie kunnen bevorderen. Op die manier is meer ondersteuning op maat mogelijk.



Fase 1 Brede vraagverduidelijking



Doelgericht werken
Resultaatgericht werken
Systematisch werken
Toetsend werken
Eigenaarschap
Eigen kracht
Motivatie
Contacten



De ondersteuning gaat van start met een brede vraagverduidelijking.

Doelgericht werken

Met de cliënt en het netwerk van de cliënt is in kaart gebracht wat de hulpvraag is. Ook is duidelijk welke mogelijkheden en belemmeringen er zijn om deel te nemen aan de maatschappij vanuit zelfregie.

Resultaatgericht werken

De vragen van de cliënt (en het netwerk van de cliënt) zijn net als de mogelijkheden en beperkingen op alle levensgebieden in kaart gebracht. De cliënt weet hoe het hulpverleningstraject eruit gaat zien, wat van de cliënt wordt verwacht en wat de cliënt van de MEE expert mag verwachten. De cliënt voelt zich gehoord, heeft vertrouwen in de aanpak en is voldoende gemotiveerd om het proces aan te gaan.

Systematisch werken

Structureer het gesprek door vooraf uitleg te geven over het doel en het gewenste resultaat. Controleer of de cliënt dit begrijpt. Vertrekpunt is altijd de hulpvraag van de cliënt. Vraag alle levengebieden (soms in meerdere afspraken) uit. De duur van het gesprek is ook afhankelijk van de cliënt. De een kan een langer gesprek aangaan dan de ander.

Belangrijke aandachtspunten en afhankelijk van de beperking te beantwoorden: hoe lang bestaat het probleem al, wat heeft de cliënt zelf al gedaan om de vraag of het probleem op te lossen. Houd de lijn van het gesprek in de gaten, breng prioriteiten aan en scheid hoofd- van bijzaken. Leg uit hoe het vervolg van het traject eruit ziet, wat de cliënt van jou en jij van de cliënt verwacht. Maak afspraken hoe en wanneer jij én de cliënt bereikbaar zijn.

Voorbeelden van in te zetten interventies en tools:

- SCIL; bij twijfel over de verstandelijke vermogens van een cliënt.
- Draagkracht/draaglast analyse; in kaart brengen van de mogelijkheden/beperkingen van een cliënt en het netwerk.
- Droomvraag; om inzicht te krijgen in de toekomst dromen/wensen van de cliënt.
- Risicotaxatie; een inschatting van het toekomstige risico op mishandeling.
- Ecogram maken met de cliënt om het netwerk van de cliënt in kaart te brengen.



Toetsend werken

Controleer steeds met een samenvatting of jij de cliënt goed hebt begrepen, of de cliënt begrijpt welke ondersteuning wordt ingezet en of de cliënt hier achter staat. Voelt de cliënt zich gehoord? Wat vindt de cliënt goed/fijn/prettig en wat niet? Vraag de cliënt of duidelijk is wat van de MEE expert kan worden verwacht. Check (met de cliënt) of de doelen en resultaten van fase 1 zijn behaald.

Versterken van participatie en zelfregie bij brede vraagverduidelijking. Met als basis het Participatiewiel.

Eigenaarschap

Neem de tijd om een veilige, open en eerlijke sfeer te creëren, zodat de cliënt op eigen tempo het eigen verhaal kan vertellen. Probeer op een natuurlijke manier aan te sluiten op de vragen en het verhaal van de cliënt, zodat het geen checklist gesprek wordt. Help de cliënt de hulpvraag zelf en in eigen woorden te concretiseren door actief te luisteren, door te vragen en tussentijds samen te vatten. Werk niet te snel naar oplossingen. Wees alert op non-verbale houding en datgene wat niet verteld wordt. Wees je bewust van het hebben van oordelen, meningen en adviezen én laat deze in gesprek met de client achterwege. Benoem de aanpak en volgende fasen en bevestig dat de cliënt zelf bepaalt wanneer de dienstverlening stopt en wat daarvoor nodig is.

Eigen kracht

Vraag op de zes thema's van het Participatiewiel uit in welke mate de client participeert en welke belemmeringen worden ervaren. Welke verandering is gewenst is en welke oplossingen ziet de cliënt. Ga samen met de cliënt na wat er nu goed gaat en waar de cliënt tevreden over of trots op is. Wat ziet de cliënt als diens sterke punten? Complimenteer en benoem successen en positieve ervaringen. Onderzoek het vermogen van de cliënt om zelf tot beslissingen te komen en te handelen.

Motivatie

Ga op zoek naar waar - binnen de zes thema's van het Participatiewiel - de (intrinsieke) motivatie voor verandering ligt en waar die versterkt kan worden. Luister en vraag door naar de persoonlijke waarden van de cliënt.

Contacten

Ga samen met de cliënt na wie er bij het gesprek aanwezig moeten zijn. Heb oog en oor voor (signalen van) de omgeving van de cliënt. Breng mogelijke steun en hulpbronnen in het netwerk van de cliënt in kaart: wie maken er deel uit van het netwerk en welke betekenis hebben deze mensen voor de cliënt. Heb aandacht voor veiligheid (relaties/kinderen).

Kennis en expertise van de MEE expert

Tijdens de brede vraagverduidelijking zijn de competenties reflectief vermogen, samenwerkend vermogen en sensitief vermogen van belang om toe te passen. Basiseigenschappen zoals geduld hebben voor duurzaam maatwerk, omgevingsbewust zijn en alert op signalen en de context en onbevangen zijn om naast en met de cliënt maatwerk te bieden, zijn belangrijk om in te zetten tijdens deze fase. Vaardigheden die extra aandacht verdienen tijdens deze fase zijn luisteren, signaleren, communiceren en analytisch werken. Kennis over de verschillende kennisgebieden en daadkrachtig, integer, betrokken en betrouwbaar in de houding worden zowel in deze fase als in de volgende fasen verwacht van de MEE expert.

BOUWSTEEN 2

Zelfregie

Meedoen draait altijd om zelfregie, om zelf bepalen wat je kunt en wilt. Jij hebt de touwtjes in handen en schakelt eventueel anderen in voor hulp. Het is onze taak om de zelfregie van cliënten te versterken én zo nodig te beschermen. Alleen op die manier kan iemand richting geven aan het eigen leven want een cliënt bepaalt zelf wie of wanneer er iemand nodig is die kan helpen. Het betekent ook: grip hebben op wat er gebeurt in het contact met een professional.

Voor hulpverleners vraagt dit wat. Elke hulpverlener hoort naast de cliënt te staan, te ondersteunen bij het oplossen van problemen en erop toe te zien dat de cliënt de touwtjes in handen houdt. Elke persoon is uniek en als professional zal je moeten zoeken naar antwoorden op de vragen: wat heeft iemand nodig in deze situatie, wat moet ik even overnemen of wat kan ik iemand zelf laten doen? Het gaat om de juiste ondersteuning die niet kan leiden tot afhankelijkheid maar juist mensen hoop en perspectief kan bieden om mee te doen.

Er zijn vier elementen waarmee je zelfregie kunt versterken.

1. Eigenaarschap: mensen zijn baas over het eigen leven en de keuzes die daarbinnen worden gemaakt.
2. Eigen kracht: iedereen kan zelf beslissen en handelen. Dit wordt bepaald door kennis, vaardigheden, zelfvertrouwen en handlingsruimte.
3. Motivatie: wat drijft iemand, welke persoonlijke waarden zijn er en wat is in iemands ogen een goed leven?
4. Contacten: wat kan een persoon voor een ander betekenen en andersom. Het gaat ook om plezier maken en zorgen delen.



Bron: Werken vanuit zelfregie - wat houdt het in [MOV-178202-0.3].pdf (movisie.nl)

Fase 2 Ondersteuningsplan opstellen

Doelgericht werken
Resultaatgericht werken
Systematisch werken
Toetsend werken
Eigenaarschap
Eigen kracht
Motivatie
Contacten



Op basis van de context- en vraagverduidelijking uit fase 1 wordt samen met de cliënt een afweging gemaakt van de benodigde stappen om vanuit zelfregie te kunnen participeren.

Doelgericht werken

Er zijn duidelijke en effectieve afspraken over doelen, resultaten en aanpak om tot verbetering te komen.

Resultaatgericht werken

Er ligt een ondersteuningsplan met concrete doelen, resultaten en acties. Er zijn heldere afspraken over wie wat doet: de cliënt zelf, het sociale netwerk van de cliënt, voorliggende voorzieningen, de MEE expert en andere betrokken professionals. De cliënt is betrokken en gemotiveerd over de aanpak en uitvoering van het plan.

Systematisch werken

Vertaal de hulpvragen naar concrete doelen en resultaten. Formuleer de doelen SMART, dat wil zeggen: ze zijn concreet, vooruitgang is meetbaar, ze zijn belangrijk, actueel en (in de beschikbare tijd) haalbaar. Als er meerdere vragen, doelen en resultaten zijn, is het belangrijk om samen met de cliënt en het netwerk prioriteiten aan te brengen: wat doen we eerst en wat kan later aan de orde komen. Benoem per resultaat welke acties er nodig zijn en wie die gaat uitvoeren. Maak concrete afspraken over de eerste acties na dit gesprek.

Toetsend werken

Check tijdens het gesprek of de cliënt (en diens netwerk) de doelen, resultaten en aanpak begrijpt, deze aansluiten op de hulpvraag en of de cliënt hier achter staat. Toets en benoem (twijfels over) de motivatie van de cliënt en/of de doelen, resultaten en acties hierop aansluiten. Als er na de vraagverduidelijking in fase 1 nieuwe onderwerpen naar boven komen die van belang zijn voor het plan, vraag hierop door en verwerk het in het ondersteuningsplan. Vraag steeds weer of de cliënt zich gehoord voelt, wat volgens de cliënt goed/fijn/prettig was en wat niet. Benoem samen of en hoe dit anders kan. Check (met de cliënt) of de doelen en resultaten van deze fase zijn behaald.

Voorbeelden van in te zetten interventies en tools:

- Eigen kracht conferentie; samen met de cliënt en het netwerk bepalen wie wat doet in de uitvoeringsfase.
- Teken je mee: door te tekenen ondersteun je visueel wat je bespreekt met de cliënt en maak je het begrijpelijk.



Versterken van participatie en zelfregie bij het opstellen van het ondersteuningsplan.

Eigenaarschap

Werk en praat vanuit de droom-/veranderwens van de cliënt. Informeer de client over mogelijke (in-)formele activiteiten en hulpbronnen vanuit wettelijke kaders per thema uit het Participatiewiel. Formuleer samen de doelen en acties en zorg dat het plan aansluit op de vragen van de cliënt. Maak duidelijk onderscheid tussen de beoogde doelen (gewenste situatie) en de resultaten. Gebruik duidelijke en begrijpelijke taal (korte zinnen, eenvoudige woorden, rustig praten). Gebruik hulpmiddelen wanneer de cliënt daar baat bij heeft. Visualiseer waar nodig.

Als de cliënt het niet eens is met mogelijk noodzakelijke acties (vanuit kaders arrangement, veiligheidskader of ZRM), benoem dan beide visies, leg uit waar de beperkingen in diens/jouw/jullie regie liggen en waarom de noodzaak er is. Probeer dit te benoemen vanuit de hulpvraag en wens van de cliënt.

Eigen kracht

Zet de krachten van de cliënt gericht in per thema en probeer die om te zetten in concrete acties. Heb oog voor de belemmeringen en beperking(en). Stimuleer de cliënt door te oefenen, leren en durven van acties die zijn afgesproken. Let er wel op dat de cliënt niet wordt overvraagd. Houd de aanpak begrijpelijk en overzichtelijk. Maak onderscheid tussen wat de stappen op (zeer) korte en de langere termijn zijn. Breng een heldere volgorde aan in (de uitvoering van) de verbeterstappen. Bespreek altijd de taakverdeling: wat de cliënt zelf kan doen doet de cliënt zelf, je neemt alleen strikt noodzakelijke acties over. Maak de acties en verbeterstappen zo concreet mogelijk: wie, wat, hoe, waar en wanneer.

Motivatie

Probeer met de cliënt een (gedetailleerde) voorstelling te maken van de gewenste situatie en praat en werk vanuit de wens en waarde van de cliënt. Welke thema's uit het Participatiewiel passen hierbij? Formuleer de doelen en het gewenste resultaat in positieve bewoordingen; gebruik zo nodig de 'droomvraag' en 'de schaalvraag'. Stel prioriteiten en maak kleine, haalbare doelen, waardoor de kans op een succeservaring voor de cliënt toeneemt. Zo nodig: schets een beeld van wat er gebeurt als er geen verandering plaatsvindt.

Contacten

Bedenk samen met de cliënt of iemand uit het netwerk kan meedenken/motiveren bij het opstellen van het plan. Bedenk samen met de cliënt wie uit het netwerk ondersteuning kan bieden en wat de ondersteuningsvragen aan die personen zijn. Heb aandacht voor veiligheid (relaties/kinderen). Zet, waar dit kan, gerichte acties en taken in voor mensen uit het netwerk van de cliënt. Neem de cliënt mee in het belang hiervan.

Kennis en expertise van de MEE expert

Tijdens deze fase zijn de competenties zelfsturend vermogen, oplossingsgericht vermogen en samenwerkend vermogen geschikt om toe te passen. Basiseigenschappen zoals deskundig in het realiseren van zelfregie, verbindend met oog voor ieders belang, professionele intuïtie als troef en omgevingsbewust. Maar ook alert zijn op signalen en de context en geduld voor duurzaam maatwerk zijn belangrijk om in te zetten tijdens deze fase. Vaardigheden die extra aandacht verdienen tijdens deze fase zijn communiceren, luisteren, adviseren, onderhandelen, positioneren. Vaardigheden als conflicthantering en stimuleren en motiveren zijn afhankelijk van de vraag ook toepasbaar. Kennis over de verschillende kennisgebieden en daadkrachtig, integer, betrokken en betrouwbaar in de houding worden zowel in deze fase als in de volgende fasen verwacht van de MEE expert.

BOUWSTEEN 3

Maatwerk

Wij werken naast mensen en hun eigen netwerk. Dat betekent automatisch dat we de ondersteuning afstemmen op de unieke situatie van elke persoon. We gaan uit van:

- werken vanuit de regie en hulpvraag.
- aansluiten bij de belevingswereld.
- de hulpvraag altijd in bredere context van het leven en de omgeving van de persoon plaatsen.
- oog hebben voor signalen van degene aan wie we hulp bieden en de omgeving.
- oog hebben voor verschillende belangen binnen de omgeving van de cliënt.

We maken een persoonlijk plan en voeren dit gezamenlijk uit.



Met onze kennis, expertise en de zeven basiseigenschappen van de MEE expert kunnen we maatwerk leveren.

De 7 basiseigenschappen zijn:

- daadkracht, durf en koersvast in het realiseren van maatwerk.
- deskundig in het realiseren van zelfregie.
- verbindend met oog voor ieders belang.
- professionele intuïtie als troef.
- geduld voor duurzaam maatwerk.
- omgevingsbewust en alert op signalen en de context.
- onbevangen om naast en met de cliënt maatwerk te bieden.

Fase 3

Ondersteuningsplan uitvoeren



Doelgericht werken
Resultaatgericht werken
Systematisch werken
Toetsend werken
Eigenaarschap
Eigen kracht
Motivatie
Contacten



De MEE expert en de cliënt voeren samen met het (in)formele netwerk het plan stap voor stap uit en blijven samen bijsturen waar dat noodzakelijk is.

Doelgericht werken

De hulpvraag is beantwoord en de cliënt heeft grip op het eigen leven. De cliënt is in staat om (met steun van het (in)formele netwerk) vanuit eigen regie en naar eigen vermogen te participeren en het eigen leven waardevol in te richten.

Resultaatgericht werken

De doelen en resultaten uit het ondersteuningsplan zijn behaald. De cliënt heeft vertrouwen in de eigen competenties. De participatie van de client is bevorderd. De zelfregie van de cliënt is benut en versterkt op eigenaarschap, eigen kracht, motivatie en contacten. De cliënt kan naar eigen vermogen participeren in de maatschappij.

Systematisch werken

Gebruik het ondersteuningsplan als leidraad en houd het levend voor alle betrokkenen. Blijf de afspraken herhalen en verwijst geregeld naar het doel uit het plan. Handel en communiceer vanuit het doel en resultaten van deze fase (versterken zelfregie) en pas onderstaande tips op de vier onderdelen van zelfregie toe. Handel integer en daadkrachtig volgens de prioritering, planning en afspraken. Herinner ook de cliënt, het sociale netwerk en betrokken professionals hieraan vanuit een motiverende, positieve en open houding. Communiceer met alle betrokkenen helder en frequent over de voortgang en resultaten van acties van jou, de cliënt, het sociale netwerk en betrokken andere professionals. Heb oog voor onvoorziene verandering van de situatie en/of context. Als dit de huidige aanpak en het behalen van de doelen belemmert, pas het plan dan samen met de cliënt en het netwerk aan waar nodig.

Toetsend werken

Evalueer samen met de cliënt tussentijds op (de voortgang van) het plan. Zijn de gestelde doelen, resultaten en aanpak nog steeds passend op de situatie? En loopt de uitvoering van het plan als gewenst? Stel bij waar nodig. Evalueer ook de samenwerking tussen jou, de cliënt en andere betrokkenen. Gaat dit goed en ervaren zowel jij als de cliënt dit als prettig? Evalueer tussentijds en aan het eind ook met betrokken professionals het resultaat en het

Voorbeelden van in te zetten interventies en tools:

- Rots & Water; sociale vaardigheids-training voor kinderen.
- Houvast; intensieve ondersteuning aan gezinnen waarbij één of beide ouders een LVB hebben.
- How2talktokids; zelfvertrouwen vergroten en een vertrouwensband opbouwen.
- Beeldverhalen: alle uitleg waarin het beeld leidend is. Informatie met visuele ondersteuning wordt vaak beter onthouden door een persoon met LVB.



proces. Evalueer voor jezelf of de doelen en resultaten van de fase worden gerealiseerd. Wordt de zelfregie en participatie van de cliënt versterkt?

Versterken van participatie en zelfregie bij uitvoeren van het ondersteuningsplan.

Eigenaarschap

Het plan is een uitwerking van de keuzes en wensen van de cliënt. Help de cliënt eigenaar te zijn van het veranderproces. Geef de cliënt duidelijke opdrachten om de verbeterstappen uit het plan te zetten. Geef de cliënt vertrouwen in hoe de cliënt handelt en welke keuzes de cliënt maakt want dit leidt weer tot zelfvertrouwen. Wees creatief, flexibel en geduldig bij het realiseren van verbeterstappen en houd voor ogen wat belangrijk is voor de cliënt.

Eigen kracht

Geef de cliënt ruimte om te doen en te ervaren, moedig aan. Toon vertrouwen in de kracht van de cliënt en doe hier een beroep op. Zet in op bewust oefenen en experimenteren.

Geef tijdens de gesprekken voorbeelden of doe iets voor zodat het duidelijk wordt wat je bedoelt. Geef tijdens de gesprekken aandacht aan wat gelukt is, moedig aan en geef complimenten. Haal lessen uit de acties/stappen die minder goed lukken. Sluit aan op het tempo van de cliënt, neem de tijd en geef de cliënt tijd.

Motivatie

Benoem en vier (klein) succes en het behalen van (klein) resultaat. Laat zien dat er vooruitgang is en dat de cliënt eigen doelen behaalt. Houd samen zicht op het doel en de wens van de cliënt. Waar werken jullie naartoe en waarom is dit belangrijk voor de cliënt? Breng de situatie in beeld. Houd er aandacht voor dat jij of derden de cliënt niet overvragen of overbelasten. Pas de aanpak hierop aan. Moedig aan.

Contacten

Betrek het netwerk van de cliënt bij de uitvoering van de verbeterstappen. Benoem successen en meerwaarde van de ondersteuning van het netwerk en geef ook het netwerk complimenten. Ondersteun de cliënt en het netwerk als zij belemmeringen ervaren. Motiveer hen en stuur zo nodig bij. Houd oog voor onbegrip, overbelasting of overvragen bij het netwerk en pas het plan hierop aan. Heb aandacht voor veiligheid binnen het netwerk. Heb niet alleen aandacht voor wat het informele netwerk voor de cliënt kan betekenen, maar ook wat de cliënt voor het informele netwerk kan betekenen. De gelijkwaardigheid in de relatie verdient aandacht.

Kennis en expertise van de MEE expert

In deze fase zijn de competenties zelfsturend vermogen, oplossingsgericht vermogen, samenwerkend vermogen, coördinerend vermogen en sensitief vermogen geschikt om toe te passen. Tijdens de uitvoering van het ondersteuningsplan zijn alle competenties zoals MEE die stelt belangrijk en toepasbaar in zekere mate. Dit is afhankelijk van de functie van de MEE expert en de doelen binnen het ondersteuningsplan. Basis eigenschappen zoals daadkracht, durf en koersvast in het realiseren van maatwerk, deskundig in het realiseren van zelfregie, geduld voor duurzaam maatwerk, omgevingsbewust en alert op signalen en de context zijn belangrijk om in te zetten. Tijdens de fase van het ondersteuningsplan uitvoeren kunnen we stellen dat alle vaardigheden die verwacht worden van een MEE expert toepasbaar zijn op enig moment. Kennis over de verschillende kennisgebieden en daadkrachtig, integer, betrokken en betrouwbaar in de houding worden zowel in deze fase als in de volgende fasen verwacht van de MEE expert.

BOUWSTEEN 4

Methodisch handelen

De werkwijze helpt je om methodisch handelen continu doelgericht, bewust overwogen, systematisch, toetsend en met reflectie toe te passen.

Doelgericht werken:

Je stelt per fase concrete doelen en resultaten.

Je biedt mogelijkheden om samen met de cliënt concrete doelen te formuleren. Je bekijkt ook per fase hoe je zelfregie en participatie kunt versterken.

Je ontwikkelt of krijgt manieren om vanuit de regie van de cliënt doelen te formuleren en te vertalen naar concrete acties.

Bewust, gefaseerd en systematisch werken:

Je kunt de dienstverlening faseren.

Je kunt concrete reminders en tips geven op het bewust realiseren van resultaat.

Je werkt systematisch en zet in op de vier onderdelen van zelfregie.

Toetsend werken en systematische reflectie:

Je kunt per fase concrete tips en thema's geven over hoe en waarop je toetst.

Je maakt onderscheid tussen toetsen en reflecteren, en geeft een kader om concreet te reflecteren.



Methodisch handelen vs. methodieken

Methodisch handelen gaat niet over methodieken maar over de basis, over hoe we volgens bepaalde stappen handelen. Methodieken, interventies en verschillende instrumenten kunnen hierbij worden ingezet. Een methodiek is een verzameling van methodes, procedures en richtlijnen die worden gevolgd om tot een bepaald resultaat te komen (bijvoorbeeld oplossingsgericht werken). Een interventie is een handeling die bewust wordt ingezet om een specifiek doel te bereiken (bijvoorbeeld rots en water training).

Een instrument is een hulpmiddel dat je inzet voor het uitvoeren van taken.

Fase 4 Afsluiting en nazorg



Doelgericht werken
Resultaatgericht werken
Systematisch werken
Toetsend werken
Eigenaarschap
Eigen kracht
Motivatie
Contacten



De MEE expert en de cliënt evalueren samen of de hulpvragen en doelen vanuit het ondersteuningsplan behaald zijn. Ze bespreken ook hoe de cliënt vanuit eigen regie verder kan.

Doelgericht werken

De dienstverlening is geëvalueerd en de resultaten zijn geborgd.

Resultaatgericht werken

Er is vastgesteld dat de doelen wel of niet zijn behaald en waarom het traject is beëindigd. De cliënt weet hoe en bij wie in de toekomst om ondersteuning kan worden gevraagd. Het ingeschakelde netwerk weet wat de verwachtingen van het netwerk zijn. Er zijn lessen geleerd uit de dienstverlening.

Systematisch werken

Vier het behalen van de doelen. Geef de cliënt complimenten voor de inzet. Probeer met de cliënt lessen te trekken voor de toekomst. Zorg dat je resultaten benoemt en dat je de cliënt (en het netwerk) mogelijkheden aanreikt om de resultaten ook na afsluiting te behouden. Sluit de dienstverlening af door de ondersteuning op proces en resultaat te evalueren. Bespreek wie, waarbij, wanneer binnen het actieve netwerk kan helpen. Bespreek op wie de cliënt in het netwerk of daarbuiten een beroep kan doen. Benadruk het belang van tijdig hulp vragen of overleg met het netwerk. Maak afspraken met de cliënt en het netwerk over ondersteuning en hulp na het afsluiten van het traject. Zorg zo nodig voor een warme overdracht. Ga na of iemand of een instantie geïnformeerd moet worden over de beëindiging van het traject van ondersteuning. Maak eventueel de afspraak met de cliënt om na verloop van tijd opnieuw contact te leggen zodat je kunt horen of de situatie nog stabiel is.

Toetsend werken

Bespreek of de doelen en resultaten zijn behaald en de hulpvraag bij de cliënt is weggenomen. Als dit niet zo is, ga je verder met de dienstverlening of bespreek je waarom dit niet meer noodzakelijk is. Check of de cliënt begrijpt bij wie de cliënt bij twijfel, zorg of vragen na afronding terecht kan. Check of de cliënt begrijpt of, wanneer en hoe en bij welke vragen de

cliënt jouw ondersteuning in de toekomst weer kan inschakelen. Ga voor jezelf na of jij de doelen van de werkwijze en deze fase hebt behaald. Bespreek of de cliënt tevreden is met de inzet van jou als MEE expert en wat de cliënt graag anders had gezien.

Versterken van participatie en zelfregie bij afsluiten en nazorg

Eigenaarschap

Bespreek met de cliënt waarom de ondersteuning wel/niet kan worden afgesloten en of er zorgen zijn voor de toekomst. Vraag en luister hierbij vanuit de zes thema's uit het Participatiewiel en de vier thema's van zelfregie. De cliënt geeft zelf aan of en hoe er behoefte is aan nazorg.

Eigen kracht

Ga bij de evaluatie samen met de cliënt na welke actie of aanpak het meeste verschil heeft gemaakt. Benoem de successen en complimenteer de cliënt op behaalde resultaten en eigen inzet. Benoem vanuit de competenties/wensen van de cliënt het belang van en de acties om zelf aan de bel te trekken bij het sociale netwerk of hulpverlening. Geef voorbeelden van eerdere successen.

Motivatie

Bespreek hoe de gerealiseerde doelen en resultaten de situatie hebben verbeterd. Bespreek welke lessen en vaardigheden de cliënt heeft geleerd en hoe deze in de toekomst zijn in te zetten. Leg uit dat jouw ondersteuning daarom nu niet meer nodig is.

Contacten

Vier de successen ook met alle mensen uit het netwerk. Bespreek de ervaringen van de cliënt én het netwerk met het krijgen en bieden van ondersteuning. Benadruk ook de positieve ervaringen, deel de zorgen en het plezier, de samenwerking en de uitwisseling tussen cliënt en het netwerk. Bespreek de effecten en de winst van het netwerk en bied vertrouwen in de toekomst.



Kennis en expertise van de MEE expert

In deze fase zijn de competenties reflecterend vermogen en sensitief vermogen passend in deze fase. Hoewel reflectie een overstijgend thema is binnen de werkwijze van MEE en in iedere fase belangrijk is, wordt dit hier concreet benoemd vanwege de functie in de laatste fase van contact met de cliënt. De fase afsluiting en nazorg biedt ons lessen om van te leren in het contact met toekomstige cliënten. De reflectie binnen deze fase biedt niet alleen mogelijkheden op persoonlijk gebied maar ook op teamniveau en organisatieniveau. Basiseigenschappen zoals deskundig in het realiseren van zelfregie, verbindend met oog voor ieders belang, professionele intuïtie als troef en geduld voor duurzaam maatwerk zijn belangrijk om in te zetten tijdens deze fase. Vaardigheden die extra aandacht verdienen in deze fase zijn communiceren, luisteren, adviseren en mogelijk conflicthantering. Kennis over de verschillende kennisgebieden en daadkrachtig, integer, betrokken en betrouwbaar in de houding worden zowel in deze fase als de andere fases verwacht van de MEE expert.

Voorbeelden van in te zetten interventies en tools:

- Schaalvraag; om inzicht te krijgen of de cliënt een verbetering heeft ervaren door de geboden hulpverlening.
- Draagkracht/draaglast analyse, ter vergelijking met de analyse afgenomen in fase 1.

**Kennis en expertise**

Kennis en expertise in de ondersteuning van mensen met een beperking. Elke MEE expert heeft kennis, vaardigheden, een bepaalde houding en competenties. Deze kenmerken zeggen iets over de uitvoering van ons werk in de verschillende functies. Onderstaande linkjes geven een uitgebreide uitwerking.

Allereerst heeft de MEE expert minimaal kennis over een breed scala aan onderwerpen:

- Licht verstandelijke beperking
- Autisme
- Niet Aangeboren Hersenletsel
- Visuele beperking
- Auditieve beperking
- Chronisch zieken
- Huiselijk geweld en kindermishandeling
- Geestelijke gezondheidszorg
- Vermoeden van ontwikkelingsachterstand
- Wet- en regelgeving, WMO, Jeugdwet, WLZ

Elke MEE-expert kent de volgende houding:

- Daadkrachtig
- Integer
- Betrokken
- Betrouwbaar

De vaardigheden die een MEE-expert bezit:

- Communiceren
- Luisteren
- Signaleren
- Positioneren
- Adviseren
- Onderhandelen
- Conflicthantering
- Stimuleren en motiveren
- Analytisch werken
- Methodisch werken

Tenslotte heeft de MEE expert verschillende competenties:

- Zelfsturend vermogen
- Reflecterend vermogen
- Oplossingsgericht vermogen
- Samenwerkend vermogen
- Coördinerend vermogen
- Sensitief vermogen

Meer weten over kennis en expertise? Scan de QR-code.





**Je gaat een professionele
relatie aan met de cliënt.**

Fase overstijgende thema's

Vier thema's zijn in alle fasen relevant:

- Een effectieve relatie met de cliënt
- Veiligheid
- Reflectief werken
- Verslaglegging en dossiervorming

Een effectieve relatie met de cliënt

Je gaat een professionele relatie aan met de cliënt. De relatie die jij met de cliënt opbouwt, is de basis van de dienstverlening. Jouw rol moet altijd helder zijn. Jij bent de professional. Jij ondersteunt de cliënt om (weer) regie te nemen. Dat doe je door samen de situatie in kaart te brengen, de juiste hulpvraag en doelen te formuleren en passende resultaten te realiseren. Wees duidelijk over jouw rol. De cliënt en jijzelf moeten helder hebben wat jullie van elkaar kunnen verwachten.

Er kunnen veel factoren in het proces van ondersteuning van invloed zijn op de relatie met de cliënt. Denk aan de omgeving van de cliënt. Of overtuigingen en verwachtingen die de cliënt heeft over zichzelf en over anderen, dus ook over jou. Een cliënt kan ook (on)mogelijke oplossingen voor ogen hebben. Dit alles is van invloed op de houding – passief of meewerkend – hoop of geen verwachtingen op verbetering, en ook de wil of onwil om tot verandering te komen.

Let dus goed op de houding, overtuiging en signalen van de cliënt en de omgeving. Heb ook oog voor wat dit van jou vraagt. Stem jouw houding en gedrag af op de situatie, het tempo, het vermogen en de beleving van de cliënt (op die dag). Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat je soms moet vertragen of juist extra wilt activeren. Het is van belang om als hulpverlener stil te staan bij de emoties van de cliënt voor je verder kunt gaan met het ondersteuningsplan.

De zeven basis eigenschappen van de MEE expert en het competentieprofiel, geven houvast in het realiseren en behouden van een effectieve relatie. Relevante begrippen als betrokken, betrouwbaar, daadkrachtig en integer, sensitief, nieuwsgierig en geduldig werken worden hier concreet gemaakt. Gebruik ze als houvast om jouw relatie met de cliënt te behouden en te versterken.

Veiligheid

Het is in elke fase van belang aandacht te hebben voor de veiligheid van je cliënt en/of het gezin. Heb oog voor signalen van geweld achter de voordeur, kindermishandeling, ouderenmishandeling en seksueel geweld. Dit brengt schade toe aan velen. Het is bekend dat

onze cliënten gemakkelijker het slachtoffer zijn van deze geweldsvormen dan anderen. Vroegtijdig signaleren voorkomt erger en zorgt voor het eerder kunnen stoppen van dit geweld. Als je werkt met het protocol Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van MEE kan je signaleren welke signalen duiden op (mogelijk) geweld. Je weet welke stappen je moet volgen bij een vermoeden van een onveilige situatie en hoe je dit registreert in je cliëntdossier. Ben je net in dienst bij MEE? Dan volg je de verplichte training huiselijk geweld en kindermishandeling.

Naast het protocol Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling maken we bij MEE ook gebruik van het protocol SISA/SluiS. SISA/SluiS is een systeem waarin professionals kunnen signaleren dat zij betrokken zijn bij een persoon. Het is een verwijnsindex waarmee professionals met elkaar afstemmen hoe zij de best mogelijke begeleiding kunnen bieden. Dit is altijd van belang, zeker in situaties waarin zorgen bestaan over de veiligheid van een cliënt. Wil je weten wanneer en hoe je gebruik maakt van de verwijnsindex? Volg het protocol SISA/SluiS. Ben je net in dienst bij MEE? Bekijk het trainingsaanbod via MEE gericht op SISA/SluiS.



Reflectief werken

Reflecteren is het nadenken over jouw praktijk-ervaring en expertise om hier als MEE expert van te kunnen leren. Het is een kernonderdeel van onze expertise. Je kunt reflecteren op individueel, organisatie en maatschappelijk niveau. Reflectief werken gaat in op hoe MEE experts van signalen, successen en knelpunten uit de praktijk kunnen leren. Reflectief werken richt zich niet op de specifieke casus, maar op de ontwikkeling van jou als MEE expert, de MEE dienstverlening of het sociaal domein. Wat betekent dit signaal, hoe kan dit de volgende keer

anders of nog beter en wat is hiervoor nodig? Reflectief werken is dus anders dan toetsend werken. Toetsend werken is onderdeel van methodisch handelen en richt zich juist wél op de samenwerking en voortgang binnen een casus. Bij toetsend werken komen vragen aan bod als: zijn we op de goede weg, lukt het onze doelen te halen, moeten we bijsturen? Toetsend werken helpt om signalen, knelpunten en successen te vinden en te benoemen. De beschreven punten in de vier fasen helpen je om toetsend te werken.

Om te kunnen reflecteren heb je inzicht nodig in jouw handelen, knelpunten, successen en signalen uit de praktijk. Toetsend werken, actief om feedback vragen en feedback kunnen ontvangen is dus een voorwaarde om te kunnen reflecteren. Heb je behoefte aan meer informatie over en manieren om feedback op te halen en ervan te leren, zowel om zelf mee aan de slag te gaan als in relatie tot anderen? Bekijk dan het document 'Leren van signalen uit de praktijk'.

Verslaglegging en dossiervorming

De ondersteuning aan je cliënt omvat meer dan de samenwerking met je cliënt en de uitvoering van je dienstverlening. Een belangrijk onderdeel bestaat uit het zorgvuldig en op verantwoorde wijze vastleggen van relevante informatie. Verslaglegging en dossiervorming zijn noodzakelijk om een professionele relatie op te bouwen. Zo kun je je handelen tegenover je cliënt inzichtelijk en transparant maken, verantwoorden en kun je ondersteuning zo nodig warm overdragen. Meer over de onderwerpen 'relevante' informatie en hoe je cliëntdossier op kunt bouwen, vind je in het protocol 'dossierbeleid' van MEE. En bekijk de artikelen in de Beroepscode voor professionals in sociaal werk.

Reflecteren op drie niveaus		
Niveau	Doel	Wie en waar?
Individueel	Het versterken van jouw (zelf-)kennis, vaardigheden, houding en competenties.	Individueel in jouw dagelijkse praktijk of POP
Organisatie	Het verbeteren van onze werkwijze en dienstverlening	Met collega's of jouw team door in overleg of groepsleren
Maatschappelijk	Het verbeteren van het sociaal domein	Met collega's of jouw team door in overleg of groepsleren

Bronvermelding

- Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk. (2021). De Beroepscode voor professionals in sociaal werk. Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk.
- Brink, C. (2012). Werken vanuit zelf-regie, wat houdt het in? Movisie.
- MEE Rotterdam Rijnmond. (2021). Protocol huiselijk geweld en kindermishandeling.
- MEE Rotterdam Rijnmond. (2022). Leren van signalen uit de praktijk.



BOUWSTEEN 6

Beroepscode van professionals in het sociaal werk

De centrale missie - zoals omschreven in de definitie van Sociaal Werk - is uitgewerkt in een aantal kernwaarden. Met deze kernwaarden wordt aangesloten bij het Global Social Work Statement of Ethical Principles (IFSW/ IASSW, 2018).

Professionals in sociaal werk herkennen en erkennen de inherente waarde en waardigheid van mensen. Ze respecteren de zelfbeschikking van het individu, zijn gericht op de specifieke kwaliteiten, ambities en beperkingen van het individu en bevorderen emancipatie van individuen, groepen en gemeenschappen. In de brede praktijk van het sociaal werk zijn veel aanduidingen gangbaar voor de mensen op wie het handelen van de professional gericht is: bewoners, deelnemers, groepen, gemeenschappen, cliënten of patiënten. Omwille van de leesbaarheid handelt deze code afwisselend 'mens' of 'cliënt'. Met name als er sprake is van een begeleidings- of hulpverleningsrelatie en het aanspreekbaar zijn op de professionele standaarden wordt soms de voorkeur gegeven aan het woord cliënt. Professionals zijn zich bewust van de inbedding van mensen in kleinere en grotere sociale verbanden, en bevorderen dat zij betekenisvolle relaties kunnen aangaan met anderen. Bovenal hebben ze oog voor het unieke van mensen, sluiten aan bij hun levensproject en erkennen hun historische en cultuurspecifieke ervaringen.

Betrokkenheid en de bereidheid om mensen bij te staan

Professionals in sociaal werk zijn betrokken bij het welzijn en de ontwikkeling van mensen in relatie tot hun sociale omgeving. Vanuit die betrokkenheid staan zij mensen bij en bekommeren zich om hen. Professionals zijn zich bewust dat alle interventies berusten op het fundament van een goede werkrelatie met individuen, groepen en gemeenschappen. Met respect voor hun eigen welzijn, gezondheid en veiligheid, plaatsen zij de belangen van de mensen waarvoor zij zich inzetten boven hun eigen belangen. Professionals zoeken samen met mensen naar de invulling van een betekenisvol leven, en beslissen samen over de doelen en werkwijzen.

Sociale rechtvaardigheid en mensenrechten

Professionals sluiten met hun beroepscode aan bij fundamentele mensen- en kinderrechten, zoals beschreven in internationale verdragen (Bijvoorbeeld: de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, internationale verdragen rond de rechten van kinderen, van mensen met een handicap, en conventies over burger en politieke rechten en de uitbanning van discriminatie) en de Grondwet. Professionals bevorderen sociale rechtvaardigheid in het algemeen, en in het bijzonder voor de mensen waarmee zij werken. Ze zijn alert op hoe maatschappelijke ontwikkelingen en beleid kunnen leiden tot onrecht en ongelijkheid, en behartigen actief de belangen

van mensen. Professionals in sociaal werk stimuleren en bevorderen het recht om te participeren in de samenleving. Ze erkennen en waarderen diversiteit en staan op tegen discriminatie. Ze bevorderen dat iedereen gelijke toegang heeft tot informatie, dienstverlening, ondersteuning en hulp. Zo dragen zij bij aan een inclusieve samenleving en sociale rechtvaardigheid en gelijkwaardigheid.

Deskundigheid en zorgvuldigheid

Professionals erkennen dat kennis, vaardigheden en beroepshouding de basisingrediënten zijn voor zorgvuldig handelen. Hiermee respecteren zij de wettelijke kaders, en het is in lijn met de professionele standaarden. Professionals bewaken de onafhankelijkheid van hun oordeel om de belangen van mensen maximaal te kunnen behartigen. Ze zijn te allen tijden bereid om verantwoording af te leggen over hun handelen aan cliënten, beroepsgenoten, werkgevers en de samenleving. Ook zijn zij zich ervan bewust dat het reflecteren op het eigen handelen een essentieel onderdeel is van hun vakbekwaamheid. Professionals streven ernaar om hun kennis en deskundigheid te vergroten en zorgvuldig toe te passen in de praktijk. Ze zetten zich in om hun kennis te delen met anderen en bij te dragen aan de gezamenlijke kennisbasis van het beroep.

Betrouwbaarheid en integriteit

Professionals zijn zich bewust van de missie, kernwaarden en ethische beginselen van het beroep, en handelen in lijn daarmee. Ze zijn integer, transparant en betrouwbaar, met respect voor vertrouwelijkheid, privacy en veiligheid. Ze zijn zich bewust van de rol die zij hebben voor het welzijn en belang van mensen. Ze bieden daarover duidelijkheid aan alle betrokkenen, en handelen in overeenstemming daarmee. Ze bewaken de grenzen van de professionele relatie om te voorkomen dat hierover verwarring ontstaat. Waar verschillende rollen, posities en belangen op gespannen voet komen te staan, zijn professionals daarover transparant en maken duidelijk wat anderen van hen mogen verwachten.

Professionals in sociaal werk erkennen dat mensen zich bewegen in sociale relaties en verbanden, en voor hun welbevinden daarvan afhankelijk zijn. De blik is dus altijd gericht op het individu én op de sociale omgeving. Wanneer het gaat om (gedeeltelijk) wilsonbekwame mensen, neemt de professional een houding aan van meerzijdige partijdigheid. Bijvoorbeeld in de jeugdhulp en jeugdbescherming wordt het hele systeem ondersteund om te waarborgen dat de jeugdige zo goed en veilig mogelijk kan opgroeien. Die houding betekent echter niet dat de belangen van degene op wie het handelen van de professional primair gericht is buiten beeld mogen raken.



Colofon

De werkwijze van MEE
is een uitgave van
MEE Rotterdam Rijnmond

Samenstelling

Barbara Verkamman - van den Ende
Chanty Zichem
Kimberley Overduin
Lydia Alblas
Marco Edink
Marco Gilltay
Simone van Vliet
Stephany Twickler
Wendy Bron

Eindredactie

Rietje Krijnen

Vormgeving

lawine.design

Productiebegeleiding

Jan Wapenaar

MEE Rotterdam Rijnmond

Boompjes 554
3011 XZ Rotterdam
www.blijfmeedoen.nl

Versie: Januari 2024

