ASKV
steunpunt vluchtelingen

3. CASEMANAGEMENT & MAATSCHAPPELIJKE BEGELEIDING

Inleiding

Een cliënt krijgt bij binnenkomst van het ASKV zowel een juridisch als maatschappelijk begeleider. Bij medische problematiek begeleidt het maatschappelijk team cliënten naar professionals in ons *friendly network* van huisartsen, psychiaters, tandartsen, fysiotherapeuten en apothekers. Als er sprake is van ernstige psychische klachten kan het Medisch Opvangproject Ongedocumenteerden (MOO) de zorg overnemen.

Ook helpen onze maatschappelijke hulpverleners de cliënten met het vinden van geschikte dagbestedingstrajecten zoals Nederlandse les en de cursussen en trainingen van het Project Activiteiten en Ongedocumenteerden (PAO). Daarnaast koppelen ze cliënten aan een buddy met wie sociale activiteiten worden ondernomen en met enige regelmaat worden culturele uitstapjes georganiseerd.

Het maatschappelijk team richt zich op het vergroten van de zelfredzaamheid en het netwerk van de cliënt. Daarnaast wordt het lichamelijk en psychisch herstel van cliënten bevorderd.

Het ASKV is al jaren onderdeel van de Veldtafel waar we met maatschappelijke opvangorganisaties, GGD, terugkeerorganisaties en gemeente cliëntencasussen bespreken op basis van de signalen van de verschillende partijen. Maandelijks leveren we rapportages aan het Vreemdelingenloket over onze cliënten. In het Uitvoeringsplan zal deze taak vervuld worden door de casemanagers. Medische gegevens worden gezien de AVG niet gedeeld, tenzij er uitdrukkelijke toestemming is van de cliënt. We delen met het Lokaal Samenwerkings Overleg wel de juridische relevante gegevens van de cliënten, maar alleen als wij daarvoor toestemming hebben gekregen of als er een wettelijke grondslag bestaat. We willen dit graag met de gemeente en de andere deelnemers van de LSO afspreken.

De casemanager zal het overzicht houden van het juridisch perspectief, de woonsituatie, het medisch welzijn en de maatschappelijke begeleiding en verwijst door naar organisaties die praktijkleertrajecten en cursussen aanbieden en houdt bij hoe het gaat met de cliënt. De coördinator hulpverlening zal deelnemen aan de LSO in Amsterdam. Desgewenst gaat ook de casemanager mee.

1. Casemanagement en maatschappelijke begeleiding ongedocumenteerden

Het ASKV vraagt subsidie aan voor casemanagement en maatschappelijke begeleiding van 150 cliënten. We werken hierbij nauw samen met VluchtelingenWerk, dat ook subsidie aanvraagt voor casemanagement en maatschappelijke begeleiding van 150 cliënten. We willen de caseload evenredig verdelen.

2. Concrete resultaten en monitoring

De maatschappelijk medewerkers zijn verantwoordelijk voor de volgende resultaten:

- Aan de hand van het 8-fasenmodel van Movisie bespreken we met de client de situatie op verschillende leefgebieden, zoals psychisch en lichamelijk welzijn, wonen en financiele situatie. Per leefgebied wordt een analyse gemaakt en worden doelen opgesteld.
- Met de cliënt en de juridisch medewerker wordt een perspectiefplan opgesteld, de voortgang bijgehouden via het cliëntvolgsysteem en worden opstoppingen gesignaleerd.
- Aan de hand van het perspectiefplan wordt doelgericht gewerkt aan een toekomstperspectief, samen met de client, worden regelmatig de doelen en de voortgang van het perspectiefplan besproken en indien nodig aangepast.
- Afspraken en resultaten van maatschappelijke hulpverlening worden bijgehouden via het cliëntvolgsysteem (hierin staat begeleiding en doorverwijzing naar medische hulpverleners zoals dokter, tandarts, fysio en ziekenhuis, maar ook deelname aan cursussen en praktijkleertrajecten). Het cliëntvolgsysteem is toegankelijk voor zowel de casemanager en maatschappelijk begeleider, als de juridisch begeleider. Indien de cliënt een bewoner is, dan heeft ook de woonbegeleider toegang tot de gegevens.
- We bespreken met de Regiegroep en de andere organisaties die casemanagement verzorgen welk systeem we ontwikkelen zodat kan worden gesignaleerd welke vooruitgang wordt geboekt waardoor snel duidelijkheid wordt gegeven als er te weinig gebeurt.
- De maatschappelijk coördinator heeft maandelijks caseloadbesprekingen met de maatschappelijk werkers om de ontwikkelingen per cliënt te bespreken. Tijdens deze bespreking worden problemen met betrekking tot het uitvoeren van het perspectiefplan gesignaleerd en indien nodig gecommuniceerd met de casemanager. De woonbegeleider wordt hier ook bij betrokken indien het om een bewoner van het ASKV gaat. Indien het een bewoner van een andere locatie betreft wordt contact gehouden met de betreffende woonbegeleider.
- In principe blijft de casemanager voor de gehele periode dat een client in de opvang is. Maar indien sprake is van het ontbreken van juridisch perspectief en de cliënt geeft aan in aanmerking te willen komen voor terugkeer, kan de casemanager de cliënt overdragen aan een casemanager van een terugkeerorganisatie.
- De verhouding tussen de casemanager, woonbegeleider, juridisch en maatschappelijk medewerker is als volgt: de juridisch medewerker functioneert als casemanager en houdt overzicht over het hele traject en is daarnaast eindverantwoordelijk. De maatschappelijk medewerker richt zich op de maatschappelijke begeleiding, waaronder ook voorlichting over participatie-aanbod valt. Binnen het maatschappelijk team wordt 1 woonbegeleider aangewezen.

Zie voor de manier waarop we de resultaten meten onderdeel 4: Juridische begeleiding, met een beschrijving van de monitoring die we organiseren samen met andere maatschappelijke organisaties in Amsterdam en 3 andere LVV-steden.

3. Beschrijving en onderbouwing methodiek

Het maatschappelijk team stelt samen met de juridisch medewerkers en de cliënt zelf een perspectiefplan op, zodat zoveel mogelijk naar een concreet doel wordt toegewerkt.
Elke maatschappelijk medewerker opereert als koppel met een juridisch medewerker (en omgekeerd). Maandelijks wordt de caseload doorgenomen tijdens een overleg tussen de juridisch en maatschappelijk medewerkers.

Bij de intake wordt de cliënt gevraagd hoe het ASKV hem / haar het beste kan helpen.
Op basis hiervan wordt een eerste actieplan opgesteld.

Het maatschappelijk team werkt aan de hand van het 8-fasenmodel van Movisie om mensen met hulpvragen op meerdere leefgebieden te ondersteunen door doelgericht te werken aan de toekomst. Hierin staat centraal dat de kwaliteiten van de cliënten en het netwerk worden vergroot. Dit wordt gedaan door middel van een perspectiefplan en we richten ons op de kwaliteit van de cliënt.

Meer concreet hanteren we de volgende handelswijze:

De maatschappelijk medewerker:
- Begeleidt indien nodig naar huisarts, ziekenhuis, tandarts.
- Probeert middels gesprekken zorgmijders te overtuigen van het nut van professionele medische zorg.
- Motiveert cliënt om actief te worden (cursus, Nederlands), en brengt indien nodig LHBT-cliënten in contact met een netwerk van LHBT-organisaties.
- Spreekt de cliënt minstens 2 keer per maand.
- Is bij het ASKV het eerste contactpunt met de cliënt.
- Biedt ondersteuning bij het vergroten van het netwerk van de cliënt zowel binnen als buiten de wereld van ongedocumenteerden, of zorgt dat mensen contact hebben met buurthuizen, COC, Wereldhuis en Stap Verder.
- Probeert doelgericht aan een toekomstperspectief te werken.
- Ondersteunt bij het verkrijgen van een goed dag- en nachtritme.

De casemanager:
- Houdt overzicht over voortgang van de dossiers met betrekking tot het juridisch perspectief en de uitvoering van het perspectiefplan. Dit heeft ook betrekking op de activiteiten met betrekking tot activering, gezondheid, huisvesting en dergelijke.
- Heeft eindverantwoordelijkheid voor uitvoering van het perspectiefplan en het signaleren van obstakels.
- Stelt indien nodig, samen met cliënt, het perspectiefplan bij.
- Heeft overzicht over de verschillende dossiers, heeft signaleringsfunctie richting de regiegroep en maatschappelijke organisaties binnen het Amsterdamse model en andere LVV-steden met betrekking tot de resultaten van de begeleiding en knelpunten.

4. Deskundigheidsbevordering medewerkers en vrijwilligers

- Het ASKV houdt minimaal drie keer per jaar een intervisietraining. In 2019 is een cursus gegeven aan medewerkers van het ASKV die vervolgens kunnen optreden als gespreksleider. Het team van het casemanagement en maatschappelijke begeleiding zal driemaal per jaar intervisie organiseren voor zowel medewerkers als stagiair(e)s en vrijwilligers.

- We geven een keer per jaar voorlichting over de asielprocedure in Nederland aan de vrijwilligers en stagiair(e)s van het ASKV en het MOO. We geven ook voorlichting over ziektebeelden en hoe om te gaan met de doelgroep van het MOO door de verantwoordelijke HBO-verpleegkundige.

- Daarnaast geven we ook voorlichting over politieke processen en lobbytraining op gemeentelijk en landelijk niveau voor medewerkers, vrijwilligers en stagiair(e)s.

- Twee tot drie keer per jaar organiseren we trainingen op het gebied van methodisch handelen en gesprekstechnieken voor medewerkers, stagiair(e)s en vrijwilligers.

- We geven jaarlijks methodiektrainingen aan nieuwe vrijwilligers en stagiair(e)s met betrekking tot het 8-fasenmodel van Movisie, motiverende gespreksvoering en Krachtwerk.

