

Drie voorbeelden van geïntegreerde intake

Bijlagen

Amsterdam, maart 2010

Colofon

RadarAdvies
Bea Oomens, Ellen Radstake, Steven Lenos, Frank Kentin
Veemarkt 83
1019 DB AMSTERDAM
Telefoon 020-4635050
Faxnummer 020-4635051
radar@radaradvies.nl
www.radaradvies.nl

In opdracht van het ministerie van VROM/WWI

Inhoudsopgave

| | |
|--|----------|
| Bijlagen Schiedam | 2 |
| Bijlage 1: Intakeformulier | 2 |
| Bijlage 2: Schematische weergave van het werkproces van de 4D-intake | 9 |
| Bijlage 3: Empowermentstrategie | 10 |
| Bijlage 4: Klantbenadering | 11 |
| | |
| Bijlagen Utrecht | 1 |
| Bijlage 5 Vragenlijst Huisbezoek | 1 |
| Bijlage 6 Schematische weergave werkproces huisbezoek | 1 |
| Bijlage 7: Competentieprofiel huisbezoekers Utrecht | 2 |
| | |
| Bijlagen Zwolle | 3 |
| Bijlage 8: Pilot Zwolle Werkt Aanpak en inburgering | 3 |

Bijlagen Schiedam

Bijlage 1: Intakeformulier

| | |
|----------------------------|--|
| Meldingsdatum | |
| Datum intakegesprek | |
| Naam consultant | |
| Paraaf | |

Vragenformulier

Persoonsgegevens**Aanvrager****Eventuele partner**

Achternaam en voorletters

Geboortedatum

BSN- (Sofi) nummer

Telefoonnummer

E-mail adres

Werk

Bij welke bedrijven hebt u gewerkt.

1 Bij welk bedrijf hebt u het laatst gewerkt?

Begindatum en einddatum

Van

Tot

Aantal uren per week en In welke functie

Uren

Functie

Wat waren uw taken

Waarom is het werk beëindigd

2 Bij welk bedrijf hebt u gewerkt?

Begindatum en einddatum

van

tot.

Aantal uren per week en In welke functie Uren Functie

Wat waren uw taken

Waarom is het werk beëindigd

3 Bij welk bedrijf hebt u gewerkt?

Begindatum en einddatum van tot.

Aantal uren per week en In welke functie Uren Functie

Wat waren uw taken

Waarom is het werk beëindigd

Wat is op dit moment uw beroepswens

Eerste beroepskeuze

Tweede beroepskeuze

Derde beroepskeuze

Beschikbaar voor arbeid

Zijn er redenen waarom u niet zou kunnen werken ja nee

Zo ja, kunt u aangeven welke.

Zoekt u op dit moment naar werk ja nee

Zo ja, op welke manier

Zo nee, waarom niet

Doet u op dit moment vrijwilligerswerk ja nee

Zo ja, wat en waar

Op welke dagen wilt u werken maandag vrijdag
 dinsdag zaterdag
 woensdag zondag
 donderdag

Waarom niet op de andere dagen

Opleiding, kwaliteiten en vaardigheden

Welke opleidingen hebt u gevolgd

Naam opleiding

Periode van de opleiding Van Tot

Hebt u een diploma van deze opleiding ja nee

Naam opleiding

Periode van de opleiding Van Tot

Hebt u een diploma van deze opleiding ja nee

Naam opleiding

Periode van de opleiding Van Tot

Hebt u een diploma van deze opleiding ja nee

Hebt u interesse in een opleiding of volgt u op dit moment een opleiding

Volgt u op dit moment een opleiding ja nee

Zo ja, welke opleiding of in welke richting

Zou u een opleiding willen volgen ja nee

Zo ja, welke opleiding

Wat zijn uw kwaliteiten

Hebt u een rijbewijs A B C D E

Welke talen spreekt u

Welke computerprogramma's beheerst u

Hebt u ervaring met internet ja nee

Werkt u graag met uw handen

Hebt u een technisch inzicht

Hebt u nog andere kwaliteiten

Vaardigheden

Kunt u goed omgaan met collega's
Werkt u liever samen met anderen of
alleen

Komt u uw afspraken na

Kunt u opdrachten aanvaarden

Wat wilt u over vijf jaar bereikt hebben

Hoe goed beheerst u de Nederlandse taal

- | | | |
|-----------------------------------|---|--|
| Beheersing Nederlandse taal | <input type="checkbox"/> Ik versta Nederlands | <input type="checkbox"/> Ik lees Nederlands |
| | <input type="checkbox"/> Ik spreek Nederlands | <input type="checkbox"/> Ik schrijf Nederlands |
| Hebt u een taal cursus gevolgd | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nee |
| Zo ja, hebt u hiervan een diploma | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nee |

Zorg, wonen, inkomen en schulden

Gezondheid

Hebt u medische of psychische beperkingen ja nee

Zo ja, kunt u de beperkingen beschrijven

Gebruikt u medicijnen ja nee

Zo ja, welke

Is of was er sprake van verslaving ja nee

Zo ja, welke

Bent u onder behandeling van uw huisarts of specialist ja nee

Zo ja, bij wie bent u onder behandeling

Ziektekostenverzekering

Naam ziektekostenverzekeraar

Bent u aanvullende verzekerd ja nee

Bent u CAV verzekerd ja nee

Wonen

Hebt u een huur of koopwoning huurwoning koopwoning

Woont er op dit moment iemand bij u in ja nee

Woont u prettig ja nee

Zo nee, wat moet er veranderen om wel prettig te wonen

Hebt u veel contacten in uw omgeving, vrienden, familie etc.

Inkomen

Aanvrager

Partner

Wat is uw netto inkomen per maand

€

Salaris

Wajong

Salaris

Wajong

WW

Alimentatie

WW

Alimentatie

WIA / WAO

Anders

WIA / WAO

Anders

Waar bestaat uw inkomen uit

ANW

ANW

Ontvangt u heffingskortingen van de belastingdienst ja nee

Schulden

Hebt u schulden ja nee

Zo ja, aan wie hebt u schulden en hoe hoog zijn deze schulden

€

€

€

€

Lost u af aan de schulden. Zo ja, hoeveel per maand

€

€

€

€

Hebt u fraude vorderingen en/of CJB boetes ja nee

Hoe zijn de schulden ontstaan

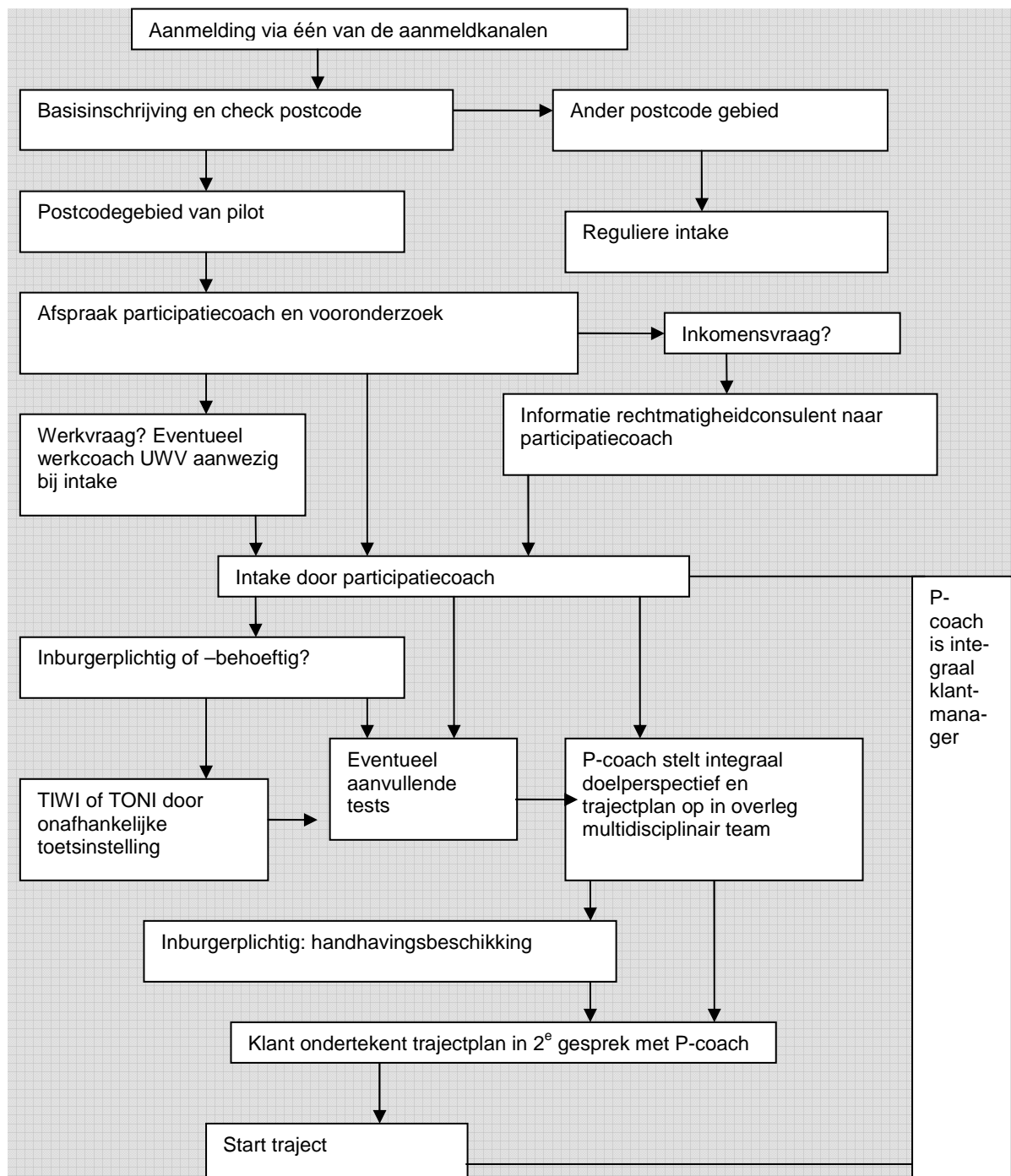
Ligt er beslag op uw inkomen. Zo ja, hoeveel is er sprake van een dreigende situatie als: afsluiting energie, ontruiming woning of beëindiging ziektekostenverzekering ja. nee €

Hebt u contact met Perspectief Schiedam voor de schuldhulpverlening ja nee

Wilt u hulp van Perspectief Schiedam ja nee

Wat verder besproken is

Bijlage 2: Schematische weergave van het werkproces van de 4D-intake



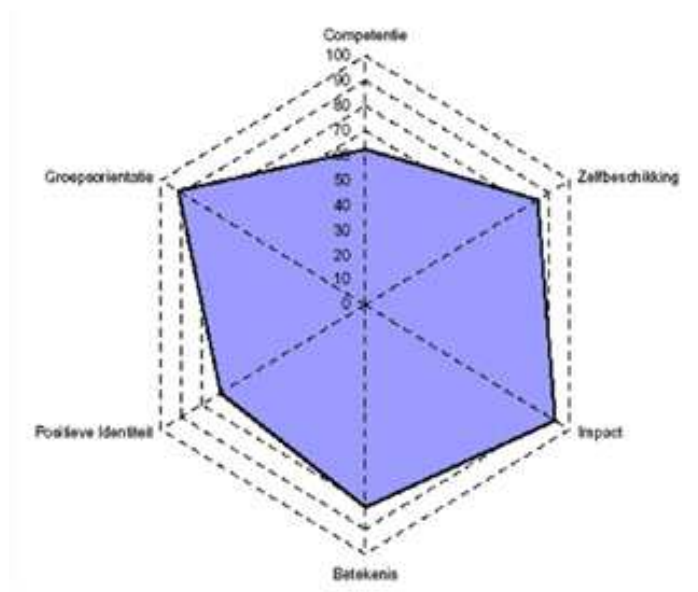
Bijlage 3: Empowermentstrategie

Met betrekking tot empowerment zijn zes componenten te onderscheiden:

| | | |
|----|----------------------|---|
| 1. | competentie | Vertrouwen in eigen vaardigheden om een bepaald doel te bereiken |
| 2. | zelfbeschikking | Vaardigheid om zelfstandig keuzes te maken en het gevoel controle te hebben over je eigen situatie; |
| 3. | impact | Het gevoel dat gemaakte keuzes invloed hebben op je leven, dat je invloed hebt op je rol in de maatschappij; |
| 4. | betekenis | Dat wat je doet (leren, werken) ervaren als iets zinvols, dat aansluit bij je eigen opvattingen en waarden en het gevoel dat keuzes in het traject betekenis hebben |
| 5. | positieve identiteit | Een positief zelfbeeld, waarbij de eventuele belemmeringen voor participatie op een realistische manier zijn geaccepteerd en er ruimte is voor andere zaken; |
| 6. | groepsoriëntatie | Het besef dat er altijd sprake is van onderlinge afhankelijkheid waarbij samenwerking met anderen nodig is. |

Het spinnenweb maakt het profiel inzichtelijk

De problematiek van een klant kan verhelderd worden door een profiel te maken waarbij op ieder van deze componenten onderzocht wordt hoe de klant daar op scoort. Zo'n profiel kan weergegeven worden in de vorm van een spinnenweb. Het is niet zo dat voor iedere klant expliciet zo'n profiel wordt opgesteld maar de participatiecoach heeft de verschillende componenten in het achterhoofd tijdens de intake en stelt daar, wanneer daar aanleiding voor is, wel vragen over.



Bijlage 4: Klantbenadering

Ad 1. Werken vanuit vertrouwen

Vertrouwen is een noodzakelijke voorwaarde om effectief te kunnen werken aan de ontwikkeling van de klant. Daar waar klanten mogelijk afstandelijk zijn en ontwijkend gedrag vertonen, moet de participatiecoach er aan werken om de afstand te verkleinen en aan verbinding te werken. De participatiecoach kan dat bijvoorbeeld doen door al tijdens de intake concrete zaken te regelen voor de klant., zoals een afspraak maken met schuldhulpverlening, een uitkering aanvragen of bijzondere bijstand. Daarbij heeft de coach een grote eigen speelruimte. Dit gebeurt dan op voorwaarde dat klant ook tegelijkertijd actief zich aan afspraken houdt.

Ad 2. Werken vanuit de mogelijkheden van de klant

Ieder mens kan iets. De participatiecoach richt in de intake de aandacht op de mogelijkheden van de klant om door middel van participatie bij te dragen aan de samenleving. De participatiecoach zoekt naar ervaring uit het verleden, op het gebied van werk, vrijwilligerswerk of opleiding en kijkt welke vervolgstappen mogelijk zijn. Mocht een klant echter niet bereid blijken om die maatschappelijk gewenste bijdrage te leveren, dan blijven de mogelijkheden van de klant voorop staan maar wordt wel het verplichtende kader van de wet ingezet. De participatiecoach focust dan op het nakomen van afspraken en werkt desnoods met maatregelen.

Ad 3. Pragmatisch omgaan met belemmeringen

Problemen van de klant zoals verslaving, schulden of psychische problematiek, worden serieus genomen. Als het nodig is neemt de participatiecoach het voortouw om deze problemen op te lossen door het inschakelen van de juiste vorm van hulpverlening. Dit wordt dan integraal onderdeel van het trajectplan. De participatiecoach biedt dus niet zelf de hulpverlening maar houdt wel de regie er op en gaat eventueel mee.

Ad 4. Coalitievorming

De participatiecoach laat de klant ervaren dat samenwerking met anderen positief is door zelf ondersteuning te bieden waar nodig. De klant merkt al in de intake dat hij er niet alleen voor staat. Deze steun komt bijvoorbeeld naar voren in de dagelijkse bereikbaarheid (van 9.00 – 17.00 uur) voor de klant (via e-mail en telefoon), terugbellen binnen 24-uur en regelmatig persoonlijk contact maar ook door praktische oplossingen te bieden waar de klant direct baat bij heeft. De participatiecoach informeert ook vaak of alles goed is gegaan; op die manier bouw je vertrouwen op.

Ad 5. Klant krijgt steeds meer verantwoordelijkheid

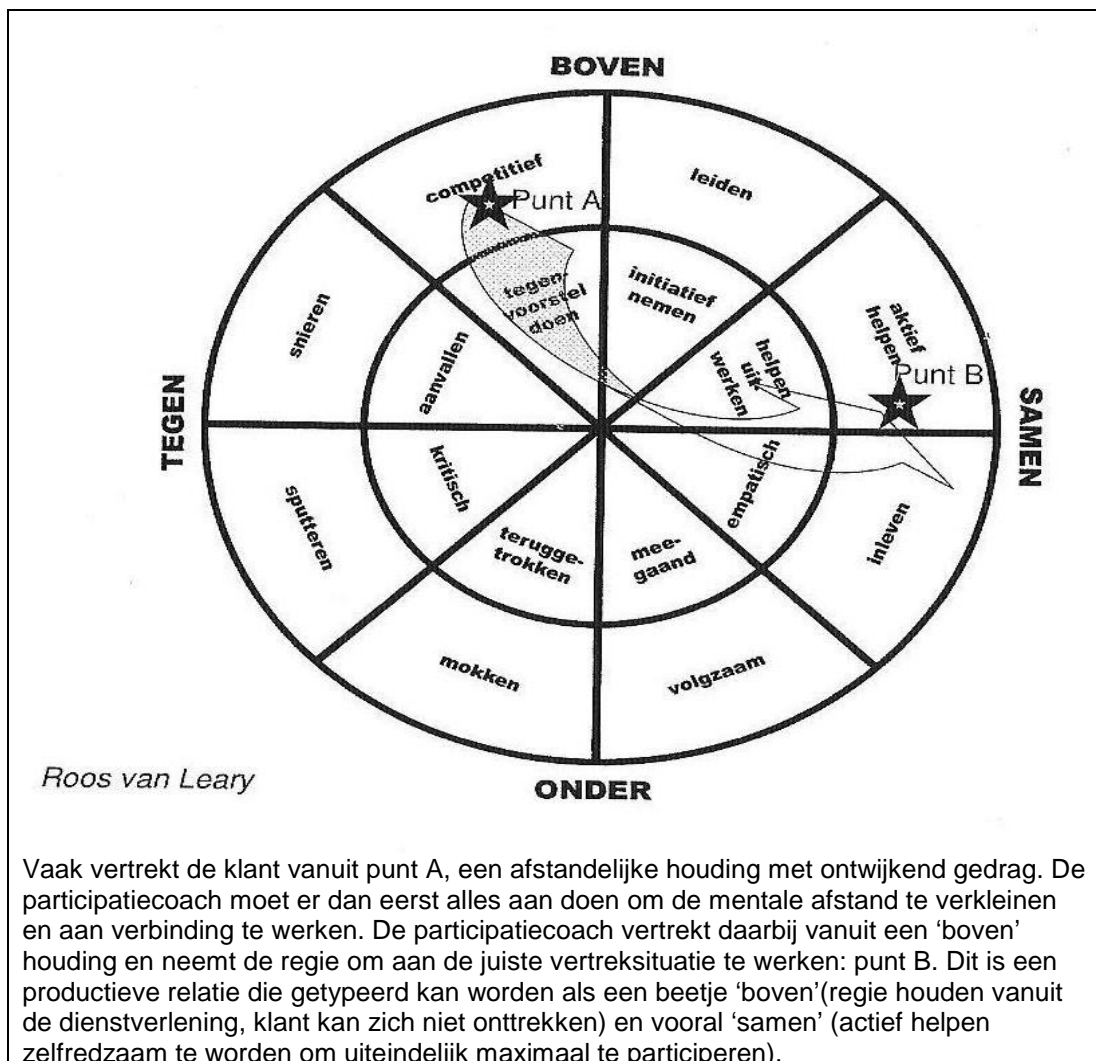
In de relatie tussen participatiecoach en klant neemt in eerste instantie de participatiecoach het initiatief. Dit verschuift gedurende het traject steeds meer naar de klant. De klant ontwikkelt hierdoor steeds meer redzaamheid, ervaart succes en bouwt zelfvertrouwen op. De participatiecoach kan hiermee al beginnen tijdens het intakegesprek door de klant steeds te vragen of hij/zij zelf ook manieren kan

bedenken om bepaalde problemen op te lossen en door concrete vervolgspraken te maken over stappen die de klant zelf moet zetten.

Ad 6. Voordeel zien en angst overwinnen

Verandering kan angst oproepen. Daarom is het belangrijk dat de coalitievorming tussen participatiecoach en klant op gang komt, zodat de klant zich gesteund voelt in dat proces. Om de angst te overwinnen moet de klant ook het voordeel van de nieuwe situatie inzien. Dit voordeel kan financieel, emotioneel, sociaal of fysiek (gezondheid) zijn. Daarbij kan de participatiecoach de klant helpen door bijvoorbeeld te spiegelen (laten zien wat er gebeurt als er niets verandert) of te verleiden (het perspectief aantrekkelijk te maken door te laten voelen wat er zou gebeuren als er wel iets verandert).

Als handreiking voor de participatiecoach bij het voeren van de gesprekken en het kiezen van de juiste benadering wordt de Roos van Leary gehanteerd.



Bijlagen Utrecht

Bijlage 5 Vragenlijst Huisbezoek

| | |
|----------------------------|-------|
| Naam Huisbezoeker: | |
| Datum huisbezoek: | |
| | |
| <u>Naam:</u> | |
| <u>Adres:</u> | |
| <u>Anoniem:</u> | |
| Ruimte voor aantekeningen: | |

| | | |
|--|---|--|
| WONEN/ WOONOMGEVING | | |
| 1. Hoe lang woont u op dit adres? | < 2 jaar / 2 - 5 jaar / 5 - 10 jaar / > 10 jaar | |
| 2. Bent u tevredenheid over de woning | Ja/ nee/ beetje Waarover wel: | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>3. Zijn er zaken waaraan iets moet veranderen om het woongenot te vergroten?</p> <p>4. Zijn er technische klachten over de woning</p> <p>- Zo ja, zijn deze gemeld bij Mitros?</p> <p>5. Hoe is het contact dat u met de woningcorporatie heeft?</p> <p>6. Hoe tevreden bent u over de</p> | <p>Waarover niet:</p> <p>Ja / Nee Zo ja, wat:</p> <p>Ja / Nee Zo ja, welke klachten:</p> <p>Ja / Nee Zo ja, is daar iets mee gedaan?</p> <p>Goed en regelmatig/ goed en sporadisch, neutraal (bellen bij problemen)/ slecht, want:</p> | <p><i>Technische klachten: Telefoonnummer Mitros geven. Bewoner maakt zelf melding (0900- 2452452)</i></p> <p><i>Is daar niks mee gedaan: melden bij Huub</i></p> <p><i>Vermeld wekelijks spreekuur van Huub</i></p> |
|--|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| woningcorporatie? | Zeer tevreden / tevreden/ neutraal/ ontevreden/ zeer ontevreden | |
| 7. Woont u graag in deze buurt? 8. Wil de bewoner binnen twee jaar verhuizen - Zo ja, waar naartoe? 9. Is er interesse voor het kopen van de woning? | <p>Ja / Nee, want:</p> <p>Ja / Nee / misschien/ onbekend / al andere huisvesting gevonden</p> <p>-</p> <p>Ja / Nee</p> | <p><i>Deze vraag is om te kijken of er animo voor is</i></p> |

| | | |
|---|--|--|
| | | |
| LEEFBAARHEID/ VEILIGHEID | | |
| <p>10. Vindt u het schoon/ netjes:</p> <p><input type="checkbox"/> In portiek</p> <p><input type="checkbox"/> Op straat</p> <p><input type="checkbox"/> Op het binnenterrein</p> <p>11. Voelt u zich verantwoordelijk voor de leefbaarheid/ veiligheid van de buurt</p> <p>- Zo ja, wat doet u om het portiek/ de buurt schoon, veilig en/of heel te houden en evt. te houden?</p> | <p>Ja / Nee, want</p> <p>Ja / Nee, want</p> <p>Ja / Nee, want</p> <p>Beperkt / Ja / Nee / Geen mening</p> <p>Schoonmaken / Gezellig maken / Aanspreken op gedrag/ Gedag zeggen Anders, n.l.:</p> | <p><i><u>Zo nee,</u> meld bij Mitros</i></p> <p><i>meld bij Wijkbureau</i></p> <p><i>meld bij Wijkbureau</i></p> <p><i><u>Ondersteuning</u> Wijkbureau: - oprichten bewonersgroep -leggen contact met Stadsontwikkeling en wijkagent - financiële middelen - organiseren van</i></p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p>12. Wordt er wel eens overlast ervaren?</p> | <p>Ja / Nee/ Geen mening Zo ja:</p> | <p><i>schouw</i></p> |
| <p>13. Zijn er plekken in de wijk of in de buurt waar de bewoner en/ of andere leden van het huishouden overdag en 's avonds liever niet alleen komen?</p> | <p>Ja / Nee Toelichting:</p> | <p><i>Meldpunt woonoverlast Door bureu: Mitros (0900-2452452) Op straat: Wijkbureau. (2860000) (bewoner kan zelf contact opnemen of huisbezoeker) Politie 0900-8844 Jongerenoverlast: Wijkbureau 030- 2860000</i></p> |
| <p>14. Kan het gevoel van veiligheid worden vergroot? - Wat is daarvoor nodig?</p> | <p>Ja / Beperkt / Nee -</p> | |
| <p>15. Weet u wat u moet doen bij zaken die een onveilig gevoel geven/ overlast veroorzaken?</p> | <p>Ja / Nee Toelichting:</p> | |
| <p>16. Zijn er andere dingen die als een probleem worden ervaren in de buurt?</p> | <p>Ja/ Nee/ Geen mening Toelichting:</p> | |
| <p>17. Bent u tevreden over de inzet van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politie | | |

| | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Toezichthouders • Wijkbureau <p>18. Bent u op de hoogte van het Gemeentelijke Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld?</p> <p>19. Kent één of meerdere personen in de buurt die te maken hebben met huiselijk geweld</p> <p>20. Is er goed contact met andere bewoners in het portiek?</p> <p>21. Is er behoefte aan meer contact met de bewoners?</p> | <p>Ja / Geen mening/ Nee, want:</p> <p>Ja/ Geen mening/ Nee, want:</p> <p>Ja/ Geen mening/ Nee, want:</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja/ Nee Zo ja, heeft u actie ondernomen?</p> <p>Ja/ Geen mening/ Nee Toelichting:</p> <p>Ja/ Geen mening/ Nee Toelichting</p> | <p><i>Meldpunt Kindermishandeling:09 00-1231230 Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld/ ASHG 0900-2300300</i></p> |
|---|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

| ACTIEF IN DE BUURT | | |
|---|---|--|
| <p>22. Bent u actief in de buurt?</p> <p>- Volgt u activiteiten in de buurt? (denk aan koffieochtend, bridgen, sportclub)</p> <p>-Zou u (meer) activiteiten willen doen?</p> | <p>Ja/ Nee</p> <p>Ja/ Nee Zo ja, welke</p> <p>Ja/ Nee Zo ja, welke?</p> | <p>Wijs op vrijwilligerscentrale</p> |
| <p>23. Doet u vrijwilligerswerk?</p> | <p>Ja / Nee Zo nee, zou u dat willen doen? Ja / nee Zo ja, wat zou u willen doen?</p> | |
| <p>24. Bent u op een ander manier actief in de buurt?</p> | <p>Ja/ Nee Zo ja, waarmee?</p> | |
| <p>25. Zou u een buurtbewoner willen helpen met</p> | <p>Ja / Nee</p> | <p><i>Ideeën:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nederlandse taal,(DUO-project, conversatieles) etc. - boodschappen doen - klussen in en rond het huis - Oppassen/ op kinderen uit |

| | | |
|--|---|--|
| <p>iets waar hij/zij hulp bij nodig heeft?</p> <p>26. Zou u zelf hulp willen van een buurtbewoner</p> <p>27. Zou u mee willen praten en denken over de woning en de buurt?</p> <p>28. Mogen wij u hierover laten benaderen?</p> <p>29. Kent de bewonerscommissie PEN</p> <p>30. Als de bewoner mee wil praten en denken, op welke manier wil hij/ zij dat het liefste doen?</p> <p>31. Zou het leuk vinden om samen met andere buurtbewoners een activiteit in de wijk te</p> | <p>Zo ja, waarmee (denk aan vaardigheden waar anderen iets aan kunnen hebben, b.v. hobby)</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>Ja / Nee Zo ja, waarmee</p> <p>Ja / Nee Zo ja, waarover:</p> <p><input type="checkbox"/> De beheer van de openbare ruimte (parkeren, groen, vuilnisophaal etc)</p> <p><input type="checkbox"/> De Speeltuin (aanleg, onderhoud en beheer)</p> <p><input type="checkbox"/> Anders, n.l</p> <p>Ja/nee</p> <p>Ja / Nee Wat vindt u van hun werk?</p> <p><input type="checkbox"/> In bewonerscommissie</p> <p><input type="checkbox"/> In een of meer bijeenkomsten over het thema naar de bewoners keuze.</p> <p><input type="checkbox"/> Anders, n.l.:</p> | <p><i>de buurt letten</i></p> <p><i>- Sociale activiteiten</i></p> <p><i>-samen sporten, of activiteit/ hobby's/ creativiteit</i></p> <p><i>- Hulp bij internet/computer/administratie</i></p> <p><i>- Behoefte aan gezelschap</i></p> <p><i>Folder Bewonerscommissie</i></p> <p><i>Bijvoorbeeld</i></p> |
|--|---|--|

| | | |
|---|--|---|
| <p>organiseren?</p> <p>32. Mogen wij u hierover laten benaderen?</p> <p>33. Zou u bij het organiseren van een activiteit ondersteuning willen/ kunnen gebruiken?</p> <p>34. Bekend met de buurtflat aan de Peetersdreef?</p> <p>35. Bekend met de Buurtvaders?</p> | <p>Ja / Nee Zo ja, wat:</p> <p>Ja/ Nee</p> <p>Ja / Nee Toelichting:</p> <p>Ja/ Nee Zo ja, daar geweest? Zo ja, deel genomen aan een activiteit? Zo ja, welke activiteit?</p> <p>Ja/ Nee Zo ja, ooit geweest? Zo ja, deelgenomen aan activiteit? Zo ja, welke activiteit?</p> | <p>- een straatfeest/ BBQ - een straat opruim dag - een sport en spel dag voor kinderen - een rommelmarkt - kinderactiviteiten (Sinterklaas/ Sint Maarten)</p> <p><u>Ondersteuning</u> Wijkbureau: leefbaarheidsbudget. Cumulus kan helpen budget aan te vragen</p> <p>Rooster buurtflat</p> <p>Buurtvader zoeken vrijwilligers</p> <p><u>Cumulus:</u> - Kinderwerk</p> |
|---|--|---|

| | | |
|---|---|--|
| <p>36. Heeft u zelf (of de kinderen) deelgenomen aan een activiteit van Cumulus?</p> | <p>Ja/ Nee Zo ja, welke:</p> <p>Zo nee, waarom niet:</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Peuterspeelzaal/-voorschool</i> - <i>Jongerenwerk</i> - <i>Opbouwwerk</i> - <i>Maatschappelijkwerk</i> - <i>Sociaal raadsliden</i> - <i>Jeugd/gezinshulpverlening</i> <i>Ouderenadviseurs</i> |
|---|---|--|

GEZONDHEID

37. Hoe ervaart u uw gezondheid?

(Heel slecht) 1 / 2 / 3 / 4 / 5 (heel goed)

38. Heeft u lichamelijke of geestelijke klachten?

Ja / Nee

Zo ja, welke:

- Alleen lichamelijke klachten
- Alleen geestelijke klachten
- Zowel lichamelijke als geestelijke klachten
- Verslaving (drugs/ alcohol)

Toelichting:

39. Weet u voor welke klachten u bij welke organisatie moet zijn?

Ja / Nee

Zo nee, voor welke klachten niet:

40. Ontvangt momenteel al hulpverlening?

Ja / Nee

Zo ja, waarvan:

- Thuiszorg
- Altrecht
- Begeleid wonen
- Fysiotherapie
- Maatschappelijk werk
- Anders, n.l

41. Bent u tevreden over de verkregen

| | | |
|---|--|--|
| <p>hulpverlening?</p> <p>42. Wilt u (meer) hulpverlening op de voorgenoemde vlakken?</p> <p>43. Bent u ingeschreven bij een huisarts in Overvecht?</p> <p>44. Ben u (voldoende) verzekerd tegen ziektekosten? (Ook aanvullende ziektekostenverzekering?)</p> <p>45. Bij welke verzekeringsmaatschappij heeft u een zorgverzekering.</p> <p>46. Heeft u behoefte aan hulp bij de opvoeding van de kinderen?</p> <p>47. Vindt dat hij/ zij / de kinderen gezond leeft/leven? (roken alcohol, beweging en</p> | <p>Ja / Nee Zo nee, waarom:</p> <p>Ja / Nee Zo ja, op welk vlak:</p> <p>Ja / Nee, waarom?</p> <p>Ja/ Nee</p> <p><input type="checkbox"/> Agis</p> <p><input type="checkbox"/> Andere</p> <p>Ja / Nee Zo ja, waarbij:</p> | <p><i>Geef info over aanvullende ziektekostenverzekering</i></p> <p><i>Indien in bezit van U-pas, wijs de client op de voordelen van de Agis collectieve verzekering van de Gemeente Utrecht en evt doorverwijzing naar Agis</i></p> <p><i>Opvoedbureau (wijkpedagoog)</i></p> <p><i>o.a. Big!Move, Ladyfit etc.</i></p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| <p>sociale contacten)</p> <p>48. Zo nee, wat heeft de bewoner/andere gezinsleden nodig om gezonder te leven en welke hulp kan hij/ zij hierbij gebruiken?</p> <p>49. Bent u geïnteresseerd in activiteiten op dit gebied?</p> | <p>Ja/ Nee Toelichting:</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>ja/nee Zo ja, welke:</p> <p>-</p> <p>-</p> | <p><i>Bijvoorbeeld</i></p> <p>- voorlichting over</p> <ul style="list-style-type: none"> o gezonde voeding, gezond koken o informatie over sporten in de buurt o stoppen met roken o stress en ontspanning o afvallen o opvoeding van kinderen o gezond ouder worden o voorzieningen in de buurt <p>- meedoen met:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Cursus 'Gezond koken voor weinig geld' o Cursus 'Gezond gewicht' o Wandelen of (rustig) sporten met andere buurtbewoners <p><i>In een groep meedenken over hoe we de buurt gezonder maken</i></p> |
|---|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

| NEDERLANDSE TAAL | | |
|--|--|---|
| <p>50. Is Nederlands de moedertaal?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoofdbewoner • Partner • Kinderen • Andere gezinsleden | <p>Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Indien overal ja: sla vragen over Nederlandse taal over.</p> | <p><i>(= taal die men in de eerste 4 levensjaren leert spreken)</i></p> <p><i>Bij laaggeletterden van autochtone afkomst: info stichting lezen en schrijven</i></p> |
| <p>51. Hoe goed is uw beheersing van de Nederlandse taal? En van de partner? En van de kinderen?</p> | <p>(Heel slecht) 1 / 2 / 3 / 4 / 5 (heel goed) (Heel slecht) 1 / 2 / 3 / 4 / 5 (heel goed) (Heel slecht) 1 / 2 / 3 / 4 / 5 (heel goed)</p> | <p><i>Voorlees-express Folder Voorscholen</i></p> |
| <p>52. Heeft bewoner of ander gezinslid wel eens Nederlandse taalles gehad? - Zo ja, wie, waar en wanneer? En positieve ervaringen hiermee?</p> | <p>Ja / Nee -</p> | |
| <p>53. Wilt u of een ander gezinslid de Nederlandse taalvaardigheden verbeteren?</p> | <p>Ja / Nee Zo ja wie? Zo nee, waarom niet:</p> | <p><i>Aanmeldformulieren</i></p> |
| <p>54. Zo ja, in welk aanbod bent u geïnteresseerd?</p> | <p><input type="checkbox"/> inburgeringsprogramma (2 tot 4 dagdelen p.w.) brochure <input type="checkbox"/> DUO-project</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> toeleidingstraject op een basisschool in Overvecht (1 dagdeel p.w.): flyer<input type="checkbox"/> conversatieles (evt. in buurtflat): Le'ts talk: folder<input type="checkbox"/> thuistaalles (niet als eerste noemen!): VOP<input type="checkbox"/> anders n.l. | |
|--|---|--|

| WERK EN INKOMEN | | |
|---|---|---|
| 55. Is er iemand in het huishouden die momenteel geen werk heeft, maar wel graag aan het werk wil? | Ja / Nee Zo nee, ga verder met vraag 50. Zo ja, om wie gaat het en in welke situatie zit hij/zij? | Melden bij CWI of indien uitkering bij klantmanager |
| 56. Bent u bekend met regelingen die kunnen helpen om (weer) aan het werk te gaan? | Ja / Nee | speciale cursussen, herintrederregelingen, speciale projecten, loonkostensubsidies voor werkgevers |
| 57. Zijn er bepaalde problemen of knelpunten waardoor de bewoner(s) niet werken terwijl ze dat wel zouden willen? | Ja / Nee | bv: Nederlandse taal, opleidingsniveau, soort opleiding, passende betaalbare kinderopvang, ziekte, etc. |
| 58. Wat is er nodig om (weer) aan het werk te komen? | - - | bv: ervaring opdoen dmv stages en leerwerkplek-ken, bij-, omscholing, Nederlandse taalles, kinderopvang, etc. |
| 59. Heeft het huishouden het afgelopen jaar | Ja / Nee | |

| | | |
|--|--|---|
| <p>moeite gehad om van inkomen rond te komen?</p> <p>60. Zijn er schulden?</p> <p>61. Heeft het huishouden in verband met een betalingsachterstand hulp gezocht bij hulpverlenende instanties, of is daar behoefte aan?</p> <p>62. Is er behoefte aan hulp bij op orde krijgen van de administratie ? - Zo ja, zou de bewoner hierbij hulp kunnen gebruiken?</p> <p>63. Weet men dat huishoudens met een lager inkomen en weinig vermogen kwijtschelding kunnen aanvragen van gemeentelijke belastingen, zoals onroerend zaakbelasting en de afvalstoffenheffing?</p> <p>64. Bekend met de U-pas? - Zo ja, maakt de bewoner hier gebruik van?</p> <p>65. De gemeente Utrecht kent verschillende inkomensondersteunende voorzieningen. Is</p> | <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee Zo ja, welke:</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja / Nee Ja / Nee</p> | <p><i>Hiermee bedoelen we geen hypotheek of korte termijn betalingsachterstanden</i></p> <p><i>Meldpunt voorkoming huisuitzettingen (via Mitros)</i></p> <p><i>Geef informatie over:</i> - huisbezoekproject via Cumulus, - project voorkomen huisuitzetting via Mitros, - schuldhulpverlening via Kredietbank etc. - Spreekuur sociale raadsliedenwerk in de buurtflat + <i>Hulp bij op orde brengen van administratie</i></p> <p><i>Sociale raadslieden werk doet sociale voorzieningen check</i></p> <p><i>Folder</i></p> <p><i>Voor vragen naar</i></p> |
|--|--|---|

| | | |
|---|---|--|
| <p>de bewoner bekend met de volgende voorzieningen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bijzondere bijstand • School€extra • Woonlastenfonds • Kinderopvangregeling • Jeugdsportfonds | <p>Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee</p> | <p><i>Jacobsweerd of Donstraat</i></p> <p><i>Folders</i></p> |
|---|---|--|

Toestemming doorverwijzing

Bewoner geeft toestemming om zijn/haar gegevens door te geven aan de volgende instantie(s):

- Mitros
- Cumulus
- GG&GD
- Altrecht
- Indigo
- Fysiotherapeut Big!Move
- Wijkbureau
- Wijkagent
- Gem. meldpunt huisgeleijk geweld
- Sociale zaken en werkgelegenheid
- Kredietbank
- Vrijwilligerscentrale
- Anders, n.l

.....

Datum:

.....-.....-.....

Naam Bewoners:

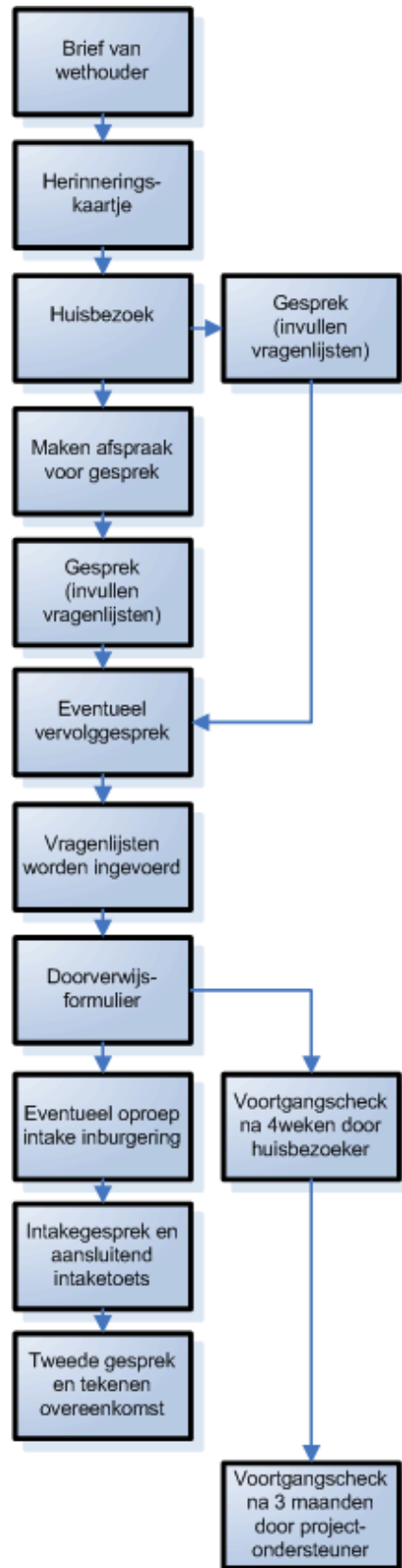
.....

Handtekening:

.....

Naam Huisbezoeker:

Bijlage 6 Schematische weergave
werkproces huisbezoek



Bijlage 7: Competentieprofiel huisbezoekers Utrecht

De gemeente Utrecht hanteert de volgende profielomschrijving voor de huisbezoekers:

- Afgeronde HBO-opleiding, bij voorkeur MWD
- Enkele jaren ervaring met maatschappelijke begeleiding en/of hulpverlening aan kwetsbare groepen
- Affiniteit met sociaal zwakkeren en inlevingsvermogen
- Kennis van de sociale kaart
- Een methodische, outreachende werkwijze
- Analytisch vermogen voor het vertalen van de hulpvragen naar een doorverwijsplan
- Vaardigheden in het onderkennen en het analyseren van signalen en knelpunten
- Sociale vaardigheden om de situatie in één gesprek in te schatten en adequaat in te kunnen spelen op eventuele directe of indirecte hulpvragen
- Probleemoplossend vermogen
- Stressbestendigheid en improvisatievermogen
- Prioriteiten kunnen stellen
- Zelfstandige en taakgerichte werkhouding
- Flexibel, pro-actief en zorgvuldig kunnen werken
- Cultuurspecifieke deskundigheid, dwz affiniteit met andere culturen en achtergronden

(bron: competentieprofiel 2009)

Bijlagen Zwolle

Bijlage 8: Pilot Zwolle Werkt Aanpak en inburgering

In de herfst van 2008 werd de integrale aanpak van werk en inkomen in Zwolle geïntroduceerd op het werkplein de Lure, onder de naam de *Zwolle Werkt Aanpak*. Dit initiatief van UWV en de gemeente Zwolle heeft tot doel om mensen die nieuw instromen direct aan de kop van de keten zo snel en structureel mogelijk aan het werk te helpen.

Onder begeleiding van een werkcoach van de gemeente Zwolle of van het UWV starten de deelnemers binnen 48 uur na aanmelding met een intensief werkactiveringsprogramma. Het doel is om binnen 3 maanden aan het werk te komen. De deelnemers die bijstandsgerechtigd zijn krijgen geen uitkering tijdens het ZWA-programma, maar een Werk Leer Vergoeding. Met het AKO-pilotproject *Integraal vanaf de Kop* wordt deze aanpak vanaf begin 2009 nog eens verbreed naar Werk, Inkomen én Inburgering.

De **doelstellingen** van het pilotproject zijn onder meer:

- Inburgeraars gaan zo snel mogelijk aan het werk; er zijn geen wachttijden voor de instroom.
- Het arbeidspotentieel van inburgeraars resulteert binnen 3 maanden in werk. Een eventuele inburgeringsvoorziening wordt hierop afgestemd.
- Indien dit niet binnen 3 maanden lukt, is er een goede analyse en diagnose ten behoeve van het opstellen van een traject op maat (dual inburgeringstraject).
- Inburgeraars krijgen met zo min mogelijk verschillende contactpunten en overdrachtmomenten te maken.

Tijdens de **werkactiveringsmethodiek** ZWA wordt de klant gedurende drie maanden actief gevolgd door de ZWA-werkcoach, die de rol heeft van zowel coach als regisseur. Deze werkcoach is het centrale aanspreekpunt van de klant en werkt samen met collega's van o.a. het team inburgering om de arbeidsinschakeling te bevorderen. Na uitstroom wordt nog 3 maanden nazorg geboden door de werkcoach.

Binnen het ZWA bestaan **werkgeversprojecten** die werk en scholing, zoals Nederlandse taallessen, combineren. Met name het schoonmaakproject bleek geschikt voor een aantal inburgerende oudkomers. Bij deze werkgeversprojecten worden eventuele beroepsopleidingen gesubsidieerd door een O&O-fonds. De gemeente betaalt de aanvullende taalvoorziening. Deelnemers krijgen na afronding een MBO-diploma, dat vaak meer trots en motivatie oplevert dan het inburgeringsexamen.

Indien uitstroom naar werk in die periode niet gelukt is, dan is er ondertussen een goed beeld gevormd van de klant t.b.v. het bieden van **vervolgdienstverlening**. Inburgeraars met recht op WW krijgen een warme overdracht naar een werkcoach van het UWV. Deze werkcoach bepaalt samen met een klantmanager inburgering wat de vervolgstappen zijn. De werkcoach heeft de regie over het traject. De overige inburgeraars worden na die drie maanden warm overgedragen aan een klantmanager inburgering voor de vervolgdienstverlening.

Voor de Zwolle Werkt Aanpak zijn door gemeente en UWV gezamenlijk **specifieke re-integratieactiviteiten** ingekocht. Dit zijn activiteiten die maximaal drie maanden duren en sterk gericht zijn op de arbeidsmarkt. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om:

- cursus t.b.v. heftruckdiploma;
- kortdurende werkervaringsplaatsen;
- cursus t.b.v. taxipas;
- cliëntreflectie (testen van bijv. capaciteiten en competenties);
- sollicitatietraining;
- taalvoorziening;
- netwerktraining.

Deze activiteiten worden zodanig ingezet dat de werkzoekende minimaal 32 uur per week bezig is met het verbeteren van zijn arbeidsmarkt-kwalificatie.