

## Hulp bij problemen

### Bemoeizorg

#### Dienst bestemd voor

Mensen in probleemsituaties waar sprake is van sociaal isolement, verwaarlozing, psychiatrische problematiek en/ of verslavingsproblematiek. Een 'normale intake' is vaak niet mogelijk door verwardheid van de cliënt, achterdocht en/ of gebrek aan motivatie. Soms hebben mensen er simpelweg niet aan gedacht hulp te zoeken of hebben ze om andere redenen die stap nog niet gezet (bijv. ouderen die geïsoleerd zijn geraakt). Daarom start deze hulp meestal op basis van indicatie of signalen van derden.

#### Omschrijving dienst

Bij bemoeizorg staat contactleggen en vertrouwen winnen voorop. Gewoonlijk kunnen een aantal stappen onderscheiden worden waarbij verschillende activiteiten uitgevoerd worden:

- Contact krijgen met de cliënt, soms door herhaald aandringen, indien mogelijk met behulp van een vertrouwd persoon een ingang proberen te vinden.
- Vertrouwen winnen, motiveren tot acceptatie hulpverlening.
- Rust brengen door orde op zaken te stellen en derden in te schakelen waar nodig.
- Informatie verzamelen om een hulpverleningsplan of een verwijzing te kunnen maken.
- Afstemmen van hulpverlening en overleg met collega's om zicht te houden op de situatie.
- Zorgvuldige overdracht naar vervolghulpverlening.

Er wordt gebruik gemaakt van verschillende methoden en technieken: motiverende gespreksvoering, onderzoek, belangenbehartiging, bemiddeling, praktische en emotionele ondersteuning. Een bemoeizorgtraject kan overgaan in bijvoorbeeld een toeleidingstraject, wachttijdbegeleiding, coaching van intermediairen of in een traject van ondersteuning of praktische begeleiding van naastbetrokkenen. Aan het eind van het traject zou hiervoor geïndiceerd kunnen worden.

#### Doel

Ontrafelen van de problematiek van de cliënt. Het verbeteren van de situatie van de cliënt en het scheppen van een perspectief. Het oplossen van de praktische problemen van de cliënt. De cliënt zich erkend laten voelen in zijn of haar problemen. Motiveren van de cliënt voor vervolghulpverlening. Verstrekken van doelmatige en efficiënte hulpverlening voor de cliënt.

#### Leveringsvoorwaarden

Aan deze hulpverlening gaat een intakegesprek met een maatschappelijk werker vooraf om te bepalen welke hulp de juiste is.

## Hulp bij problemen

### Bemoeizorg

#### Kwaliteitswaarborgen

De bewaking van de kwaliteit op organisatieniveau vindt plaats aan de hand van:

- HKZ-certificering inclusief normen Verantwoorde Zorg
- Zorgvuldige registratie en verantwoording
- Klachtenregeling
- Cliëntenraad

#### Meer informatie

Klantenservice Valent 071 409 33 33

Valentwijzer 'Heeft u hulp nodig bij problemen?'

Website [www.valent.nu](http://www.valent.nu) 'Hulp bij problemen'