

## Werkwijze zorgmijdende cliënten (korte versie):

De zorgmijdende cliënt heeft vaak een meervoudige complexe problematiek. Hierdoor is inzet in de directe leefwereld van de cliënt nodig. Samenwerking met externe partners is een speerpunt in het traject. Met als doel om te komen tot een netwerk van hulpverlening.

### Fase 1: Wijze van contact leggen:

- Met aankondiging vooraf (schriftelijk of mondeling)
- Zonder aankondiging vooraf
- Door een medewerker of gezaghebbend iemand die met de potentiële cliënt een goed contact had of heeft

#### Aandachtspunten:

- niet invullen voor de cliënten;
- afstemmen op (de cultuur & geloof van) de cliënt;
- waar mogelijk werken met het sociaal netwerk;
- tijdstip van contact leggen zorgvuldig bepalen en communiceren, app- en sms contact kunnen helpen zijn.

### Algemene richtlijnen voor begin contact

- Wees duidelijk en direct over de aanleiding van het contact, mijd omwegen en een lange aanloop.
- Benoem feiten en noem de norm of waarde die in het geding is, maar wees niet beschuldigend, defensief of moraliserend.
- Wees bedacht op gedrag waarmee iemand probeert zijn vrijheid en persoonlijke controle te handhaven en externe beperkingen zo veel mogelijk buiten spel te zetten. Reageer hier gedoseerd empathisch op.
- Onderzoek wat de oorzaken van zorgmijding zijn, denk aan negatieve ervaringen met hulpverlening, geen weet van de mogelijkheden van hulpverlening, schaamte of erkent de problemen niet.
- Besteed aandacht aan rolverduidelijking van jou als professional en de rol van de cliënt en de verwachtingen over en weer.
- Maak van de realistische onderdelen een goednieuwsboodschap.
- Sta als professional stil bij de voorgeschiedenis van het eerste contact (bijvoorbeeld de kinderbeschermingsmaatregel) en de verwachtingen die de cliënt heeft van de hulpverlening.
- Wees duidelijk over wat onderhandelbaar is en wat niet.
- Heb niet slechts oog voor problematische aspecten maar ook voor de sterke en positieve kanten van de cliënt.
- Twee strategieën die je kunt inzetten zijn de 'verkoopstrategie' of 'nut bewijzen', lees hier meer over in het uitgebreide document.