



Geïntegreerd Breed Onthaal

Draaiboeken



Inhoudstafel

Inhoudstafel	- 2 -
Draaiboek: Beste LAC set-up + vervolgspraak	- 3 -
<i>Voorafgaand intakegesprek</i>	<i>- 3 -</i>
<i>Onthaal van de cliënt</i>	<i>- 4 -</i>
<i>Korte briefing voor aanvang van de LAC-bespreking</i>	<i>- 4 -</i>
<i>Inrichting van het lokaal</i>	<i>- 5 -</i>
<i>LAC-bespreking</i>	<i>- 5 -</i>
<i>Vervolgspraak</i>	<i>- 5 -</i>



Draaiboek: Beste LAC set-up + vervolgspraak

- Onze beste LAC set-up helpt LAC-cliënten die zich geïntimideerd voelen door de manier waarop een LAC georganiseerd is door cliëntvriendelijke praktijken te bundelen en uit te wisselen onder LAC-organisatoren en zo de cliënten een minder intimiderende ervaring te bezorgen.
- Onze vervolgspraak helpt burgers die op een LAC aanwezig waren en die we dreigen te verliezen voor verdere hulpverlening door een concreet vervolgmoment in te plannen bij het OCMW om verdere rechten uit te putten en zo een bredere hulpverlening op te starten.

Voorafgaand intakegesprek

Een LAC-bespreking verloopt vlotter als de cliënt op de hoogte is van de bedoeling en mogelijke gevolgen van de vergadering. In een ideale situatie heeft de LAC-medewerker de cliënt op voorhand gehoord en samen met hem/haar een oplossing uitgewerkt die besproken wordt op de Lokale Adviescommissie.

Actie: zorg voor een heldere uitnodigingsbrief en herinneringskaartje bij huisbezoek. Gebruik de juiste toon en argumenten om de cliënt te overtuigen contact op te nemen met de maatschappelijk werker en aanwezig te zijn op de LAC-bespreking.

Doelstellingen van het voorafgaand intakegesprek:

- De cliënt informeren over het wat/wie/hoe en de gevolgen van een LAC
- Wijzen op het formele karakter van een LAC
- Focus leggen op de helpende rol van het OCMW
- Samen met de cliënt kijken wat haalbaar is om zijn situatie recht te zetten

Kan de LAC-medewerker de cliënt op voorhand bereiken maar zonder gelegenheid tot een diepgaand gesprek, dan is het aangewezen op dat moment een afspraak vast te leggen om de genomen beslissing zo snel mogelijk na de LAC-bespreking te overlopen.

Schematische voorstelling

Vond er een voorafgaand intakegesprek plaats?		
JA		NEEN
Was er gelegenheid om een oplossing voor te bereiden?		Geef de cliënt een korte uitleg over het verloop van de LAC-bespreking onderweg naar het LAC-lokaal en over de vervolgspraak om hem te helpen met de beslissing die genomen zal worden.
JA	NEEN	
Als je twijfelt of de cliënt het voorstel van oplossing (als dat aanvaard wordt) zal naleven, maak dan tijdens het voorafgaand intakegesprek een vervolgspraak zo snel mogelijk na de LAC-vergadering.	Maak dan op zijn minst tijdens het voorafgaand intakegesprek een afspraak met de cliënt om de LAC-beslissing zo snel mogelijk na de LAC-vergadering te bespreken.	

Onthaal van de cliënt

Zorg voor een vlot, warm onthaal. De LAC-bespreking is voor veel cliënten een stresserend moment.

- De cliënt meldt zich aan bij het onthaal. De onthaalmedewerker hanteert de nodige discretie over de reden van het bezoek tegenover andere aanwezigen.
- De onthaalmedewerker verwijst de cliënt naar de wachtzaal. Koffie of water, en een kinderhoekje, zorgen voor een gemoedelijke omgeving. Er liggen folders over de dienstverlening van het OCMW.
- De LAC-medewerker komt de cliënt ophalen en zorgt voor discretie in aanwezigheid van andere personen. Zoals hoger vermeld: de LAC-medewerker geeft de cliënt een korte uitleg over het verloop van de LAC-bespreking onderweg naar het LAC-lokaal. Ook kaart hij/zij de vervolgspraak aan om de cliënt te helpen bij de naleving van de LAC-beslissing.

Korte briefing voor aanvang van de LAC-bespreking

Vond er geen voorafgaand intakegesprek plaats tussen de cliënt en de LAC-medewerker, dan geeft de LAC-medewerker de cliënt onderweg naar het LAC-lokaal duiding over het verloop van de bespreking. De LAC-medewerker kondigt hier ook aan dat hij/zij een afspraak met de cliënt zal vastleggen om samen te zien hoe de cliënt de LAC-beslissing best kan naleven. Plan op voorhand waar dat gesprek best plaatsvindt: zorg voor een discrete ruimte.

Inrichting van het lokaal

Een niet-intimiderende omgeving kan de cliënt geruststellen.

- Hou het gesprek niet in een grote, overweldigende (vergader)zaal. Het gesprekslokaal is bij voorkeur een kleiner lokaal met een ronde tafel en 4 stoelen.
- Zorg dat er geen inkijk is van buitenaf.
- Voorzie ook hier een aantal folders en afsprakenkaartjes.

LAC-bespreking

Hanteer een positieve aanpak om in dialoog te gaan met de cliënt.

- Er zijn niet meer aanwezig dan nodig.
 - Beperkt het aantal officiële vertegenwoordigers om de cliënt niet te intimideren.
 - Van cliëntzijde zijn er maximaal 2 aanwezig: de cliënt zelf en eventueel een vertegenwoordiger of tolk.
- Creëer een constructieve, oplossingsgerichte sfeer. Geef de cliënt de kans om als volwaardige partij aan het gesprek deel te nemen.
- Ga in dialoog.
 - De LAC-medewerker bedankt de cliënt voor zijn/haar aanwezigheid en stelt de aanwezigen voor.
 - De Fluvius-medewerker licht de situatie toe en overloopt de mogelijke oplossingen.
 - De cliënt krijgt de kans om zijn situatie toe te lichten.
 - Er volgt een gezamenlijke bespreking van de oplossingen. Idealiter ligt er een haalbare oplossing op tafel dankzij het voorafgaande intakegesprek.

Vervolgafpraak

In ideale omstandigheden krijgt de cliënt onmiddellijk een opvolggesprek om de concrete impact van de beslissing te overlopen en afspraken te maken over de aangewezen aanpak.

- Voor gekende cliënten is dat met de gekende maatschappelijk werker.
- Voor niet-gekende cliënten is dat idealiter met de LAC-medewerker, zoniet met een intakemedewerker.

Is een onmiddellijk opvolggesprek niet mogelijk, bezorg de cliënt dan een folder en een afspraak voor een intakegesprek.

Schematische voorstelling

Werd er voorafgaandelijk een vervolgspraak gemaakt?		
JA	NEEN	
Herinner de cliënt hieraan tijdens de LAC-bespreking.	Is een opvolggesprek mogelijk bij het verlaten van het lokaal?	
	JA	NEEN
	Is de cliënt gekend?	
	JA	NEEN
	Idealiter met de gekende maatschappelijk werker	Idealiter met de LAC-medewerker, zoniet met een intake-medewerker
		Bezorg de cliënt een infofolder en een afspraak voor een intakegesprek zo snel mogelijk na de LAC-bespreking.

