Programmaraad

samenvoordeklant.nl

Begeleiden van cliënten met psychische kwetsbaarheid met een online groepscursus

Femke Bennenbroek, ZINZIZ

Divosa VNG Vereniging van Nederlandse Gemeenten UWV werken aan perspectief Cedris

Samen vernieuwen we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden

Vandaag

- Welkom & agenda
- Introductie werkloos met CMD
- Online begeleiding
- Screenen en selecteren van deelnemers
- Motiveren voor deelname

Werkloos met psychische kwetsbaarheid

- Neerwaartse spiraal: geringe re-integratie kansen
- Milde psychische klachten zijn veel voorkomend (40%)
- Wat maakt arbeidsparticipatie extra lastig?
  - De klachten zelf (bijv. concentratie, slaapritme, verstorende gedachten)
  - Lage self-efficacy: *“Ik kan het niet”*
  - Zelfstigma: *“Niemand zit te wachten op een medewerker met psychische klachten”*
  - Stigma bij werkgevers: “*Anderen denken dat ik het niet kan*”
  - Geen passende werkplekken met perspectief
  - Obstakels op andere terreinen
  - …….

Online begeleiding

- Biedt structuur voor combinatie van
  - Klachtenreductie en optimale arbeidsparticipatie
  - Evidence based technieken uit GGZ en re-integratie
- Laagdrempelig voor cliënten (locatie/reizen, schaamte, kosten)
- Kosten besparing
- Efficiëntere mogelijkheden voor monitoring en bijsturen
- Bemoedigende resultaten bij e-mental health
  - Net zo effectief als face-to-face
  - Effectief bij diverse groepen (vanuit keuzevrijheid)

Online begeleiding: succesfactoren

- Gebruik effectieve face-to-face interventies als uitgangspunt
- Inhoud niet te complex
- Zorg voor goede structuur (toeleiding, doorheen en weg)
- Structuur in balans met keuzevrijheid/maatwerk
- Verwachtingsmanagement over resultaat interventie
- Vraag schriftelijk toestemming voor contact met derden (AVG)
- Technologie: nuttig, toegankelijk, acceptabel, aantrekkelijk, betaalbaar:
  - Aansluitend bij dagelijks gebruik (niet té innovatief)
  - Variatie (lezen/schrijven/doen/kijken/luisteren/uitwisselen)
  - Beeldend
  - Gamification (geen competitie)

Toeleiding van de cliënt naar de interventie

Cliënt informeren over & motiveren voor interventie

Door?
1) Zorg- of re-integratie professional (in gesprek)
2) Advies vanuit bestaande online diagnose-instrumenten
3) Eigen initiatief cliënt

Hoe? Online of face-face-to-face:
- Persoonlijke relevantie en nut benoemen
- Twijfels wegnemen
- Keuze vrijheid benadrukken
- Bewezen effectiviteit van de interventie aanslippen
- Aankondigen uitgebreidere uitleg op website

Cliënt informeren over & motiveren voor interventie

Voordelen (kijken & kunnen) nagenoemen

Door:
1) Informatie op website over:
   - Tijdsinvestering
   - Vertrouwelijkheid/privacy (naar UWV/gemeente)
   - Gebruik applicatie
   - Gesprekssamenstelling
   - Opbrengst/verwachtingen
   - Gebruikservaringen
   - Financiering (tailored)
2) Mogelijkheid vragen stellen
3) Bij twijfel
   - Beslisdiaks
   - Uitslet keuze uitslet
4) Mogelijkheid om andere vorm dan online te kiezen

Vorm:
- Tekst met voorkeursmogelijkheid
- Filmpje
  - Demonstratie gebruik applicatie
  - Overwinnen digi angst, voordelen van hulp zoeken, positieve opbrengsten
- Tablet met aanraken:
  - Gebruiken
  - Plekken voor eerst volgende aanbod
- Berichtenemail service
- Beslisdiaks invullen & linken naar gebruikersnevhaken
- Reminden

Met screener bepalen de interventie past bij de cliënt

Match tussen cliënt en interventie

Screener brengt in kaart:
- Acute en ernst psychische klachten
- Werkhuivotte (wel of geen werk)
- Beschikking over device met internet
- Eerdere GGZ / werk begeleiding
- Gezocht / werkfitd / actieding
- Werkwens
- Doorverwijzroute
- Self-efficacy m.b.t. werkvinden

JA
- CMD
- Geen optimale participatie

NEE
- Ernstige aandoening (SMD)
- CMD met suicide risico
- Geen device met internet

Kan (deels) via bestaande instrumenten zoals Werkvermoe, Gezul, Mefis, Competence Matrix/ace, SPP

Terugkoppeling
1) Benoemen: screening + diagnose
2) Zo nodig wijzen op andere hulp

Cliënt beslist over deelname interventie

Keuzevrijheid + basis voor motivatie en effectiviteit

NEE
- Wijzen op andere mogelijkheden voor hulp

JA
- Cliënt stimuleren om sociale en professionele netwerk te informeren
- Regie ligt bij cliënt
- Financiering regelen

Start interventie
- Bij voldoende deelnemers (5-10) ➡ direct starten (diverse CMD/Uitkeringspoofles mogelijk)
- Bij voldoende deelnemers (5-10) ➡ starten met zelfhulp

Tips voor implementatie van de interventie

Bekendheid en draagvlak bij doorverwijzers

Zorg (huisarts/ggz)
- Huisarts/psych-ggz is belangrijke doorverwijzer: veiligheid en laagdrempelig, directe link zorgverzekeraar
- Voeg werkstudie toe bij reguliere intake (triage/DPP)

Re-integratie
- Wees bewust van mogelijk wantrouwen cliënt (uitkering korten)
- Psychische klachten opnemen bij reguliere intake

Algemeen
- Netwerken tussen zorg/ re-integratie, gezamenlijke bijscholing
- Weerstand rondom online hulp wegnemen (onderzoek)

Financiering voor de uitvoerig

- UWV (vangnetters, wajong, wia)
  - Innovatiebudgetten UWV (niet structureel)
  - Karturerende interventies (belastbaarheid vergroten vangnetters)
  - Onderdeel dienstverlening werkplein (wajong/ wia > 30%)
- Zorgverzekeraar (alle fijpen uitkeringsgerechtigden)
  - Via huisarts naar GGZ, wel diagnose nodig voor vergoeding
  - Geen vergoeding bij burn-out
  - Aangepaste voorwaarden mogelijk via gemeente collectieveerf
- Participatie budget gemeente
  - Geheel of in combinatie met zorgverzekeraar (vergoeden eigen risico) of WMO, iedere gemeente heeft eigen beleid.
- Anonieme financiering VWS (alleen bij bewezen effectief aanbod)

Ontwikkelen van interventie

- Keuze: aansluiten aan bij bestaand online kanaal of in eigen beheer Re-integratie module toevoegen aan online GGZ behandeling
- Ontwikkel multidisciplinair
  Online, grafisch, taal, re-integratie, GGZ, cliënten, arbeidsdeskundige, werkgevers (bv www.dienormaalfaaak.nl)
- Monitor gebruik en evalueer resultaten
  Voorafgaand in pilot en doorlopend bijvoorbeeld met: Google analytics of evaluatie vragen direct na volgen van interventie
- Houd rekening met wettelijke kaders
  WBP: vraag schriftelijk toestemming aan cliënt voor contact met andere professionals. Bekijk eerst welke informatie je mag uitwisselen en met wie

Professionals: wie zijn betrokken en wat is hun profiel?

Wie?
- GGZ therapeut, POH-GGZ of Re-integratie consulent
- Samen met ervaringsdeskundige (optie)
- Re-integratie professional: let op uitvoerder vs handhaver rol

Profiel:
- Online Technieken gedragsverandering/motivatie beheersen (omgaan met communicatie ruis, kern pakken, snelheid)
- Basis kennis van model cognitieve gedragstherapie
- Basis kennis van professionals uit andere terrein: wie zijn betrokken & wat doen ze?
- Geloof in werk mogelijkheden en voordelen voor klant

Toeleiding van de cliënt naar de interventie

- Cliënt informeren over & motiveren voor screener
- Met screener bepalen of, en welke interventie zinvol is
- Cliënt informeren over & motiveren voor interventie
- Cliënt beslist over deelname

Succesfactoren voor interventie: inhoud & vorm

- Veiligheid creëren, perspectief bieden, versterken zelfbeeld
- Toekomstbeeld creëren: leerdoelen stellen, uitvoeringsplan maken
- Anticiperen & overwinnen obstakels bij re-integratie
- Werkzoek -en presentatievaardigheden
- Follow-up: monitoren, evalueren en vasthouden

Tips voor implementatie van de interventie

- Financiering voor uitvoering organiseren
- Interventie multidisciplinair ontwikkelen
- Professionals: wie zijn betrokken en wat is hun profiel?
- Bekendheid en draagvlak creëren bij doorverwijzers

UITGANGSPUNTEN

- Toepassen van technieken voor motivatie en gedragsverandering
- Combinatie elementen gericht op arbeidsparticipatie en op klachtenreductie
- Een vaste begeleider met multidisciplinair team op de achtergrond
- Begeleide groepsinterventie waar de groep elkaar versterkt in oplossingen
- Cliënt heeft de regie over het eigen proces
- Digitale interactie mogelijk maken

Succesfactoren voor interventie: inhoud & vorm

Veiligheid, perspectief & versterken zelfbeeld

Veilige sfeer creëren
- Lezen outline cursus en afspraken over omgangsvormen
- Basis eigen profiel invullen dat is zichtbaar voor anderen
- Inkennmen met bijsleegels & voorstelronde (groep)

Perspectief bieden door werkgerichte psycho-educatie
Tekst & film met boodschap:
- Klachten kunnen verminderen of je kan leren er mee omgaan
- Impact psychische klachten op werk / re-integratie
- Belang van werk bij herstel
- Uitleg klachten, niet medicalisierend

Zelfbeeld versterken
- Welke vaardigheden en kwaliteiten heb je?
- Bij welke banen/ activiteiten passen die? (groep)
- Concrete complimenten geven & nut ervan voor bereiken doelen noemen (groep)

Toekomstbeeld opstellen

1) Voordelen en nadelen werken in kaart
2) Werkvoorkeuren in kaart brengen
   - Ideeën delen over werkkenmerken die bij je passen
   - Voorbeelden werkkenmerken bekijken met goede match voor mensen met CMD
   - Werkprofiel opstellen en keuze om te delen met groep
3) Leerdoelen opstellen (en bijstellen)
   - Uitleg & oefenen
   - Leerdoel stellen, feedback daarop
   - Stappgewijs plan bedenken, met diverse strategieën
   - Delen van plan
   - Tussentijdse successen/ervaringen delen
4) Prioriteiten stellen/ re-integratie activiteiten inpassen in andere activiteiten

Anticiperen op tegenslagen & deze overwinnen

Leren omgaan met niet helpende gedachten
- Uitleg GGG model (Gedachte, Gevoel, Gedrag)
- GGG schema invullen
- Nabespreken schema's en toepassen op 'angst bij sollicitatie'
- Registraties: GGG en 'positieve punten'

Obstakels identificeren & oplossingen bedenken voor arbeidsparticipatie
- Inleven in twijfels werkgever & strategieën om die te minimaliseren
- Gebruiken van helpende gedachten en aandacht richten op taak
- Optimaal gebruik maken van (VIP) netwerk
- Veel tuimte voor eigen oplossingen en ervaring

Openheid over psychische klachten (disclosure)
- Bekijken ervaringsverhalen van cliënten én werkgevers
- Voor en nadeelen bespreken & keuze maken
- Brainstorm over manieren om deze keuze te communiceren
- Tips lezen/bekijken

Werkzoek en presentatie vaardigheden

Vaardigheden
- Kijken naar reëlle voorbeelden en daar feedback op geven
- Tips uitwisselen voor CV, sollicitatiebrief en sollicitatiegesprek
- Voorbereiden gesprek
- Link naar bestaand online sollicitatie trainingsaanbod voor inspiratie
- Netwerk: In kaart brengen, uitbouwen en gebruiken
- Huiswerk: toepassen wat geoefend is in de praktijk

Stimuleren om (niet betaalde) werkervaring op te doen
- Discussie over meerwaarde niet betaalde werkervaring als fusiendoel
- Stimuleren om dit op te nemen in actieplan
- Mogelijkheden voor laagdrempelige werkervaring presenteren (werkervaringsplek, proefplaatsing, vrijwilligerswerk, stages)
- Linken naar goede zoekmachines
- Optie: jobhunter toevoegen aan 'team achter de schermen'
- Optie: chat met werkgevers (uitfreten ideeën)

Follow-up

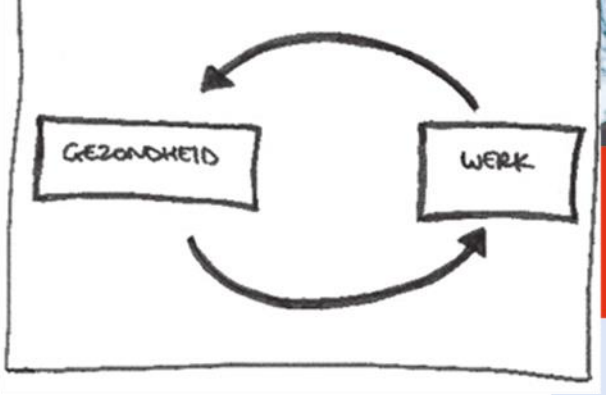
Monitoren voortgang doelen en plannen
- Bijstellen doelen/plannen/activiteiten
- Tussentijdse successen zien en vieren
- Individueel met optie om te 'shoren' met groepsleden

Monitoren klachten
- Bijvoorbeeld gebruik van bestaande Apps voor stemmingsregistratie
- Bij stagnatie/ verregering extra begeleidingsimpuls (individuele booster sessie, actief wijzen op ander hulp aanbod, groepsboostersessie)

Groep houd onbegeleid contact
- Faciliteren/stimuleren groepscontact na afloop begeleide groepssessies
- Bijvoorbeeld met besloten forum, What-apps groep, of LinkedIn groep.

Meer Grip op Werk

Meer Grip op Werk



- 40% van de werklozen heeft (milde) depressieve klachten en/of angstklachten
- Werkloosheid houdt klachten in stand & andersom
- Vermindering van depressie gaat niet automatisch gepaard met re-integratie

Meer Grip Op Werk

- Integreert methodieken gericht op re-integratie & gericht op klachtenreductie
- Gebaseerd op bewezen effectieve methodieken www.gripopjedip.nl, het protocol gecombineerde aanpak en SKILLS
- Groepsgewijs en online
- Samenwerking klantmanager en GGZ-professional

Screening van deelnemers

Behoort de cliënt tot de doelgroep?

- Inclusiecriteria
  - Bijstandsgerechtigden tussen 18 en 67 jaar
  - Milde depressieve klachten ervaren en evt. ook angstklachten
  - Op trede 2, 3, 4 van de Participatieladder staan
- Exclusiecriteria
  - Zeer slechte beheersing Nederlandse taal, analfabetisme
  - Ernstige depressie, dreigende crisissituatie, suïcidaliteit

Behoort de cliënt tot de doelgroep?

- Dossier
  - Check trede Participatieladder
  - Check op ‘te zware klachten’ (onder psychiatrische behandeling)
- Luisteren & observeren
  - Weinig energie, passieve lichaamshouding, weinig oogcontact
  - Moeite om zichzelf te motiveren / tot actie over te gaan
  - Veel teleurstellingen
  - Moeite hebben kansen te creëren en te benutten
  - Weinig vertrouwen dat het gaat lukken om werk te vinden, weinig perspectief zien
  - Geen plan of doel hebben
  - Blijven hangen in *‘Ja, maar….’*
- Check op schrijven & lezen

Is deelname zinvol voor de cliënt?

- Naar welk doel werk je samen met de cliënt naar toe?
  - Hoe draagt de interventie daar aan bij?
  - Welke voordelen zitten er voor de cliënt aan de interventie?
  - Zijn er risico's dat de interventie averechts werkt?
- Hoe sluit de interventie aan op wat de cliënt al aan het doen is?
  - Voegt het iets toe?
  - Zijn er risico's dat de interventie averechts werkt?

Is deelname haalbaar voor de cliënt?

- In staat tot zelfreflectie
  - Actuele crisissituatie (woonsituatie, ernstig trauma, recent slachtoffer)?
  - Ernstige, actuele psychiatrische problematiek (psychose, verslaving persoonlijkheidsstoornis)
  - IQ > 70, verstandelijke beperking
- In staat om deel te nemen aan groepschats
  - Taalvaardig
  - Fysiek in staat om toetsenbord te gebruiken
  - Geen ernstige sociale fobie, obsessief compulsief gedrag
  - Geen andere verplichtingen die deelname praktisch onmogelijk maken (medische behandeling, mantelzorg, inburgeringstaken, verplichtingen schuldhulpverlening, leerwerktrajecten)

Is deelname belemmerend voor anderen?

- Ernstige gedrags- of psychiatrische problematiek
- Die een risico met zich meebrengt voor het gevoel van veiligheid van de andere deelnemers
- Bijvoorbeeld door
  - Seksueel onaangepast gedrag
  - Zeer slechte impulscontrole
  - Agressief gedrag

Motiveren van deelnemers

1) Toegevoegde waarde voor de cliënt toelichten
   - Weten wat persoonlijk relevant is (doelen, prioriteiten, behoeften, waarden)
   - Link leggen met de interventie (benoemen en bevragen)
2) Twijfels, zorgen, onzekerheden wegnemen
   - De cliënt actief uitnodigen deze te delen & ruimte voor geven
   - Samen kijken hoe deze te verminderen, of wegnemen
3) Vertrouwen in interventie voeden
   - Basis van interventie (theorie, model, etc.)
   - Positieve ervaringen van eerdere deelnemers, uitkomsten effectiviteitsonderzoek
4) Gevoel van autonomie bekrachtigen
   - Vrijwillige deelname, altijd ruimte om te stoppen
   - Regie op delen informatie
5) Aangeven waar meer informatie te vinden is

Motiveren van deelnemers

- Toegevoegde waarde zichtbaar maken
- Twijfels, zorgen & onzekerheden verminderen (proces & deelname)
- Vertrouwen in interventie voeden (proces & resultaat)
- Gevoel van autonomie bekrachtigen
- Aangeven waar meer informatie te vinden is

→ **Motivatie voor deelname**

Motiveren van deelnemers

Toegevoegde waarde zichtbaar maken	▪ Weten wat persoonlijk relevant is (doelen, prioriteiten, behoeften, waarden) ▪ Link leggen met interventie (benoemen en bevragen)
Twijfels, zorgen & onzekerheden verminderen (proces & deelname)	▪ De cliënt actief uitnodigen deze te delen & ruimte geven ▪ Samen kijken hoe deze te verminderen/wegnemen
Vertrouwen in interventie voeden (proces & resultaat)	▪ Basis van interventie ▪ Ervaringen eerdere deelnemers & resultaten van effectiviteitsonderzoek
Gevoel van autonomie bekrachtigen	▪ Vrijwillige deelname & mogelijkheid van stoppen ▪ Regie op delen informatie
Aangeven waar meer informatie te vinden is	▪ Toegankelijk voor cliënt ▪ Op maat gemaakt voor cliënt

Meer Grip op Werk

Tot slot

- Presentaties beschikbaar op dinsdag 12 juni op www.samenvoordeklant.nl
- Praktijkdag donderdag 22 november in Muntgebouw in Utrecht
- SVP evaluatieformulier invullen
- **Een inspirerende dag gewenst!**

www.samenvoordeklant.nl

info@samenvoordeklant.nl

@SamenvdKlant

De Programmaraad

Samen vernieuwen we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden