

Werkwijze

CoachEmUp maakt gebruik van verschillende methodieken, methoden en instrumenten.

CoachEmUp maakt gebruik van oplossingsgericht werken, motiverende gespreksvoering, taakgerichte hulpverlening, de peer to peer methode, de Vrijbaan empowerment en de cirkel van gedragsverandering. De verschillende ondersteunings- en begeleidingsmethoden zijn afhankelijk van de hulpvraag en mogelijkheden van de cliënt. Vervolgens ligt de keuze bij de professionals om een methode of een combinatie van methoden en instrumenten te kiezen die het meest effectief zal zijn om de gestelde doelen van de cliënt te bereiken.

De ondersteuning die wij bieden kan bestaan uit één op één gesprekken over verschillende leefgebieden (problemen), doelen opstellen, mogelijkheden/onmogelijkheden bekijken en oplossingsgericht werken.

De hulp op weg naar zelfstandigheid ligt bij het vergroten van jouw zelfverzekerdheid en mogelijkheden, hiervoor kan je bij CoachEmUp terecht. Bij CoachEmUp word jij gesteund om na de begeleiding zelfredzaam te zijn, een stabielere leven en een betere toekomst te hebben.

Werkzame elementen

Zelfregie van de cliënten

- Naast het oplossen van problemen wordt er een beroep gedaan op de zelfregie en zelfredzaamheid van de cliënten. Zelfregie houdt in dat de cliënt leert het eigen leven te organiseren en coördineren. Waarin de cliënt als doel heeft om een goed leven te leiden zoals hij dat wil. Zelfregie zal zich uiten in de volgende elementen.
- Eigenaarschap: de ruimte om keuzes te mogen en kunnen maken
- Eigen kracht: het ervaren van eigen kracht doet mogelijkheden en optimisme groeien
- Motivatie: door onderzoek naar drijfveren en zingevend wordt motivatie zichtbaar. Deze dienen als sleutel tot verandering
- Contacten: door het betrekken van het netwerk wordt de kans op een blijvende, gedeelde oplossing groter

De eigenverantwoordelijke in intrinsieke motivatie

- De zelfredzaamheid wordt versterkt door beroep te doen op de eigen verantwoordelijkheid en de intrinsieke motivatie van de cliënt om problemen te willen oplossen. Zowel competenties en vaardigheden worden hiermee versterkt en het probleemoplossend vermogen wordt hiermee vergroot.

Laagdrempelige bereikbaarheid

- CoachEmUP bevindt zich in het centrum van Den Haag in de wijk Bezuidenhout-West. Wij zijn gespecialiseerd in de (bi-culturele) jongeren. Wij hanteren een persoonlijke aanpak, kennen de doelgroep goed en hebben een directe toegang tot ze. Wij zijn laagdrempelig en bezoeken onze cliënten zelfs in hun directe omgeving mocht dat nodig zijn. Daarnaast bestaat er een wederzijds vertrouwen en respect. Het feit dat wij op korte afstand van de doelgroep zitten, geeft ons een voorsprong.

Aansluiten bij de leefwereld van de cliënten

- De individuele persoonlijke begeleiders van CoachEmUp hebben allen een bi-culturele achtergrond en kunnen zich makkelijk bewegen en aansluiten in de leefwerelden van de cliënten.

Het begeleidingsproces

Het begeleidingsproces in 6 stappen

- 1. Aanmelden van de cliënt:** de aanmelding komt binnen via zelfmeldingen of meldingen via familieleden of kennissen.
- 2. Intake:** je wordt uitgenodigd voor een nadere kennismaking tussen jou en CoachEmUp. Tijdens de intake wordt er een situatieschets gedaan door vragen te stellen over jouw persoonlijke situatie. Jouw hulpvraag wordt tijdens het intakegesprek samen met CoachEmUp geformuleerd.
- 3. Begeleidingsplan opstellen:** de individuele persoonlijke begeleider stelt samen met jou een begeleidingsplan op. Dit doet CoachEmUp samen met jou op basis van alle beschikbare informatie. Wij houden rekening met problemen, mogelijkheden, wensen en behoeften bij het opstellen van een begeleidingsplan.
- 4. Begeleidingsplan uitvoeren:** het begeleidingstraject is van start gegaan en wij zien elkaar minimaal 1 keer per week om te werken aan de doelen die in het begeleidingsplan zijn opgesteld. Wij gaan samen met jou naar afspraken, managen deze en diverse instanties worden benaderd, zoals de psycholoog, school of het wijkteam.
- 5. Evaluatie en nazorg:** het traject dat wij met jou doorlopen kan op twee manieren worden afgesloten: als het doel bereikt is of wanneer jij je niet houdt aan de gemaakte afspraken en niet aan de inspanningsverplichtingen voldoet. Wanneer je het traject goed doorloopt en naar tevredenheid geholpen bent, wordt er in overleg besloten dat het traject afgerond kan worden
- 6. Rapportage begeleiding:** in overleg met ons team wordt geanalyseerd hoe de begeleiding is verlopen, welke verbeterpunten er zijn, maar ook of de methodieken daadwerkelijk aansloegen. Succesverhalen worden overgebracht tijdens voorlichtingen op scholen en netwerkpartners gezocht die ons kunnen helpen bij een nog succesvollere toekomstige begeleiding.

Kwaliteit

Kwaliteit van persoonlijke begeleiding waarborgen

Kwaliteit is een belangrijk aspect als het gaat om zorg leveren. Kwaliteit houdt in dat er geleverd wordt wat de cliënt vraagt, dit gekoppeld wordt aan verantwoording en het kunnen aantonen wat er gedaan is. De focus is het kwaliteitsbewustzijn in het dagelijkse handelen en niet alleen op papier. CoachEmUp kijkt daarom naar de kwaliteit die geleverd wordt door de medewerkers en wat er in hun bagage zit. CoachEmUp hanteert daarom verschillende procedures om de kwaliteit en professionaliteit te kunnen waarborgen.

Gedragscode

CoachEmUp hanteert een gedragscode waarin beschreven wordt wat er wordt verwacht van medewerkers. De gedragscode moet nageleefd worden door niet alleen medewerkers, maar ook stagiaires, cliënten en samenwerkingspartners. De gedragscode van CEU bevat regels en richtlijnen waar ieder hiervoor genoemd zich aan dient te houden in hun relatie met of namens de organisatie.

De uitgangspunten van deze gedragscode zijn respect, integriteit en vertrouwen. Hierbij geldt dat medewerkers zich in de omgang met elkaar, naar cliënten en naar opdrachtgevers toe gedragen zoals men van professionals mag verwachten.

De missie van CoachEmUp staat hoog in het vaandel, daarom wordt van alle medewerkers verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en het nastreven. CEU hanteert een bottom-up benadering. Hierbij wordt er niet alleen gekeken naar problematiek van de cliënt, maar wordt er ook rekening gehouden met hun waarden, normen en gewoonten. Dit is fundamenteel bij het creëren van een goede werkrelatie met elkaar.

Client tevredenheidsonderzoek

Na afloop van een traject wordt er in de eindfase een tevredenheidsonderzoek gedaan door middel van een enquête. Hiermee wordt de kwaliteit van begeleiding gemeten en uitkomsten worden meegenomen in de vergaderingen. Zo kunnen verbeterpunten geïmplementeerd worden op een centrale wijze waarbij iedereen leert van mogelijke tekortkomingen.

Klachten reglement

CoachEmUp streeft altijd naar voldoening van zowel cliënten als opdrachtgevers. Toch is het mogelijk dat er klachten zijn over de uitvoering van de begeleiding of andere zaken. CEU is altijd op zoek naar verbetering en heeft daarom ook een klacht reglement, waar klachten terecht kunnen om deze zo goed mogelijk op te kunnen lossen en om herhaling te kunnen voorkomen.

Privacy beleid

CoachEmUp maakt gebruik van persoonlijke gegevens bij het verlenen van de verschillende diensten. Deze gegevens zijn nodig voor een goede dienstverlening. CEU vindt het belangrijk om met deze gegevens zorgvuldig om te gaan en laat dit ook aan cliënten weten. Gegevens worden goed bewaard (op slot) waar alleen bevoegde medewerkers bij kunnen. Daarnaast hanteert CEU een strikt privacy beleid: alle medewerkers van CoachEmUp dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Persoonlijke gegevens worden nooit aan derden verstrekt zonder toestemming van de cliënten.

Bewaartermijn

Op grond van de belastingwetgeving dient pgb-administratie voor (minimaal) zeven jaar bewaard te worden.

Toekomstige ontwikkelingen

CoachEmUp is momenteel nog niet gecontracteerd door Gemeente Den Haag om persoonlijke begeleiding te leveren. In de toekomst is het gewenst dat CoachEmUp een gecontracteerde partner wordt van Gemeente Den Haag voor het leveren van persoonlijke begeleiding. Dit valt onder het loket WMO.