



MEE

Jaarrapportage MEE 2024
Gemeente Hilversum

Voorwoord

Voor u ligt de jaarrapportage 2024 over de ondersteuning van MEE Dichtbij aan de inwoners van uw gemeente. U leest hoe wij afgelopen jaar in uw gemeente inwoners hebben ondersteund. Daarin combineren we 'tellen en vertellen', zodat cijfers betekenis krijgen.

Per 1-1-2025 heet MEE Amstel en Zaan/MEE Utrecht, Gooi en Vecht, MEE Dichtbij. We gebruiken vanaf deze datum graag MEE Dichtbij.

Onze ondersteuning aan mensen met een (niet altijd zichtbare) beperking, chronische ziekte of andere kwetsbaarheid is meer dan ooit hard nodig en helpend. Ook voor mantelzorgers en andere naasten. Wij ondersteunen steeds vaker mensen die op andere plekken niet meer terecht kunnen of waar de specifieke expertise ontbreekt om goed aan te sluiten. Onze ondersteuner vraagt door en bepaalt samen met de cliënt of mantelzorger wat echt nodig is.

Door intensief samen te werken met de organisaties in de buurt, wijk, dorp, stad of regio zoeken wij naar passende en soms creatieve oplossingen. We stoppen pas met zoeken als iemand weer verder kan. Zorg en welzijn lopen vast, maar dat mag geen reden zijn de meest kwetsbare inwoners tussen wal en schip te laten vallen. Wij steken onze nek voor hen uit en blijven doen wat nodig is.

Kwetsbare jeugdigen, hun ouders en (soms jonge) mantelzorgers hebben wij extra in ons vizier. Daarnaast delen wij onze kennis en expertise over leven met en het herkennen van een beperking (o.a. lichtverstandelijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel, chronische ziekte en autisme). Andere professionals en mensen die veelvuldig in contact staan met 'burgers' helpen we hiermee alert te zijn op het herkennen van en omgaan met mensen met een beperking of kwetsbaarheid.

Er is veel te winnen in het creëren van een inclusieve samenleving in Nederland, zo oordeelde ook de VN. Onze missie is daar vol aan bij te dragen. Wij zetten bewust ervaringsdeskundigheid in, zowel bij individuele ondersteuning als bij groepswerk en trainingen. De inzet van ervaringsdeskundigheid is bewezen effectief.

Met onze regionale en lokale partners in zorg en welzijn en met u als opdrachtgever hebben we de gezamenlijke verantwoordelijkheid om de noodzakelijke ondersteuning en zorg toegankelijk te houden voor wie het echt nodig heeft. Dat vraagt om een gezamenlijke visie, lef, creativiteit, flexibiliteit en onderling vertrouwen. Want wij weten dat budgettaire schaarste verleidt tot meer grip en sturing op details. Van ons mag u verwachten dat wij hierin onze professionele verantwoordelijkheid nemen. Wij vragen dat ook van u als opdrachtgever. Juist nu, in tijden van schaarste en transformatie, is professionele ruimte nodig. Ik nodig u van harte uit het gesprek te voeren over hoe we op een menswaardige, inclusieve en effectieve wijze blijven omzien naar uw inwoners.

Esselien de Leeuw – Bosch

Bestuurder MEER-groep

MEE Dichtbij | Mantelzorg & Meer

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
1. MEE in uw gemeente	4
Toelichting	5
2. Vaststelling	7
Inzet personeel	7
3. Individuele cliëntondersteuning regulier en inzet buurtteam	8
Trajecten	8
Grafieken	8
Uit de praktijk.....	14
Inzet.....	14
4. Partner in het sociaal domein.....	17
Spreekuren	17
Samenwerken en netwerken	18
Uit de praktijk.....	18
Buurtteams.....	19
Kennispartner	19
Kennispartner planning en ideeën voor 2025	23
Inzet ervaringsdeskundigheid.....	24
5. Signalen	27
6. Cliënttevredenheid en klachten 2024.....	31
Cliënttevredenheid 2024	31
Klachten en meldingen	32
Bijlage 1	33

1. MEE in uw gemeente

MEE heeft van de gemeente Hilversum voor 2024 een subsidie toegekend gekregen van € 731.814,- op basis van de onderstaande begroting:

Begroting Subsidie MEE 2024	Kosten in €
Subsidie Regulier 2024 Zaaknummers 1359294 & 1361028	€ 644.193,-
Inzet 0,78 fte Samenwerkingsverband Buurtteam Zaaknummer 1364659	€ 87.621,-
Totaal	€ 731.814,-

De begrote ureninzet zag er als volgt uit:

	FTE	Ureninzet per jaar
Partner in het sociaal domein regulier excl. inzet t.b.v. buurtteam	1,56	2.100
Onafhankelijke cliëntondersteuning*	1,71	2.300
Buurtteam regulier inzet op trajecten*	1,56	2.100
Buurtteam regulier gericht op samenwerking/netwerken	0,67	900
Totaal regulier begrote uren	5,5	7.400
Inzet buurtteam via samenwerkingsverband**	0,78	1.050
Totaal begrote uren MEE	6,28	8.450

*De 4.400 uur begrote inzet trajecten cliëntondersteuning & buurtteam is inclusief kortdurende informatie & advies die niet op cliënt wordt geschreven.

** Deze wordt ook verantwoord door de penvoerder Versa van het samenwerkingsverband buurtteams. Aangezien we de daadwerkelijk ingezette uren niet kunnen splitsen, nemen we de totale inzet OCO en buurtteams zowel in begroting als daadwerkelijke inzet in de cijfers mee.

De daadwerkelijke inzet in 2024 was:

Uren per jaar	
Spreekuren	1.025
Samenwerkingen en netwerken regulier	239
Samenwerkingen en netwerken buurtteam	940*
Kennispartner	321
Inzet ervaringsdeskundigheid	572
Totaal partner sociaal domein	3.097
Onafhankelijke cliëntondersteuning	3.702
Buurtteam	2.831*
Totaal onafhankelijke cliëntondersteuning	6.533
Totaal	9.630**

* In Regicare onderdeel buurtteam is casuïstiek in de registratie ondergebracht bij 'samenwerking en netwerken buurtteam'. Bij MEE wordt dit ondergebracht bij trajecten OCO. Dit zou betekenen dat uren op trajecten buurtteam 518 hoger zouden zijn.

** Er is sprake van afrondingsverschillen.

Toelichting

MEE geeft onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) in de sociale basis infrastructuur in samenwerking met o.a. het Sociaal Plein, huisartsen & POH enz. Inwoners en hun netwerk kunnen zich aanmelden voor cliëntondersteuning. Dit geldt ook voor professionals die met toestemming van de desbetreffende inwoner kunnen aanmelden. Deze ondersteuning is gericht op de kwetsbare inwoners met als doel hen naar vermogen mee te laten doen in de samenleving. Hierbij wordt gewerkt aan sociale netwerkversterking en waar mogelijk met de inzet van ervaringsdeskundigen. Indien deze ondersteuning niet voldoende blijkt, biedt MEE ondersteuning bij het aanvragen van passende (geïndiceerde) ondersteuning. Ook voert MEE samen met de kernpartners Versa, Kwintes en Sherpa de opdracht van de buurtteams uit. Belangrijkste missie bij de buurtteams is dat (enkelvoudige) geïndiceerde zorg zoveel mogelijk wordt uitgevoerd binnen de (in)formele voorzieningen en activiteiten in de buurt zodat de inwoner mee kan blijven doen in de buurt. Over de voortgang rapporteert het samenwerkingsverband zelf naar de gemeente.

In 2024 heeft MEE ruim 14% (1.234 uur) meer uren gerealiseerd dan afgesproken. De toename van de ureninzet komt volledig op het conto van het ondersteunen van cliënten in zowel het buurtteam als door de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). Het aantal aanmeldingen is t.o.v. 2023 gestegen met 21%. Door een laag ziekteverzuim, snelle inzet van nieuwe (ervaren) medewerkers en door extra inzet van 16 uur is vanaf de 2^e helft getracht om geen wachtlijst te laten ontstaan. Dat is ten dele gelukt. De wachtlijst was in de 2^e helft van het jaar gemiddeld 4 - 6 weken met een gemiddelde wachtrij van 21 - 25 inwoners. Zonder de extra inzet was de wachttijd en wachtrij minimaal verdubbeld.

Wat betreft de posten in partner sociaal domein is er, vanwege een overboeking in 2023, strakker gestuurd op de ureninzet met als resultaat een lagere overboeking die valt binnen de marge van 5% zoals aangegeven in de aanvraag 2024. De posten kennis delen en samenwerking & netwerken zijn bij sommige activiteiten moeilijk te onderscheiden in de registratie vandaar dat de post kennis delen dit jaar wat lager uitkomt.

In het vervolg van deze jaarrapportage wordt dieper ingegaan op de inzet als partner sociaal domein en de ondersteuning op trajecten.

2. Vaststelling

Wij verzoeken de gemeente Hilversum om de subsidie 2024 vast te stellen op **€ 644.193,-**.

Inzet personeel

MEE zet vaste medewerkers in voor de gemeente Hilversum. Deze medewerkers zijn generalisten en beschikken over kennis en ervaring op diverse levensgebieden. Ook hebben alle medewerkers expertise op een aantal gebieden (denk aan ASS, LVB, NAH, arbeid, etc.). Zij zijn vast contactpersoon voor inwoners die zich rechtstreeks bij MEE aanmelden, voor het Sociaal Plein, de Buurtteams (iedere cliëntondersteuner heeft één buurt onder haar/zijn hoede) en de samenwerkingspartners. Zij zijn rechtstreeks bereikbaar en toegankelijk. Op de coördinator ervaringsdeskundigen na, zijn alle genoemde medewerkers verbonden aan een Buurtteam.

De inzet van de onafhankelijke cliëntondersteuning is meer dan de begrote uren. Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt was er ook in 2024 een snelle vervulling van de vacatures en was er ondanks een hoge werkdruk een laag ziekteverzuim.

‘Wat ik enorm waardeer in mijn cliëntondersteuner is dat zij volhoudt richting instanties en altijd weer kansen ziet.’

-Cliënt van MEE-

3. Individuele cliëntondersteuning regulier en inzet buurtteam

Trajecten

MEE heeft in 2024 728 unieke inwoners ondersteund in een traject. In totaal zijn er 769 trajecten ingezet. De reeds in 2023 geconstateerde stijging van het aantal trajecten heeft zich in 2024 doorgezet. In 2023 was het, door de switch van registratiesysteem, lastig om exact de instroom te bepalen. Duidelijk was wel dat er een stijging was van minimaal 10% ten opzichte van 2022. Het aantal aanmeldingen over de afgelopen drie jaar ziet er als volgt uit:

Trajecten	2022	2023	2024	Stijging t.o.v. 2023
Onafhankelijke cliëntondersteuning/Buurtteam	576	634	769	21%

De stijging van het aantal aanmeldingen met 21% komt door het vergroten van de naamsbekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning bij inwoners en professionals en de kwaliteit van werken van onze professionals. De stijging van de ondersteuning van trajecten bij de buurtteams werd met name veroorzaakt door het overnemen van casus en het meer dan normaal oppakken van nieuwe aanmeldingen door vacatures/ziekteverzuim in een aantal buurtteams.

'Sinds ik een cliëntondersteuner heb van MEE voel ik mij voor het eerst in jaren gehoord, begrepen en gesteund. Ik heb het gevoel weer stappen te zetten.'

-Cliënt van MEE-

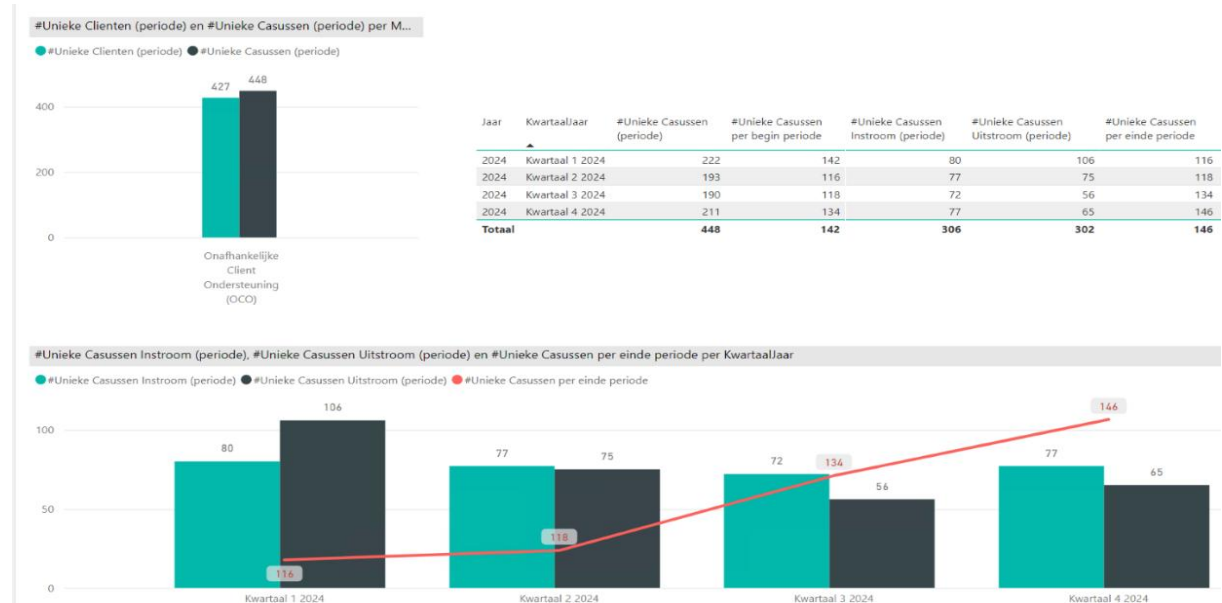
Grafieken

Bijgevoegd de grafieken OCO uit Regicare. Per grafiek wordt, daar waar nodig, een korte toelichting gegeven. In het registratiesysteem Regicare wordt het onderscheid gemaakt in cliënten en casus. Een cliënt is een unieke inwoner van Hilversum die ondersteund wordt. Een casus wil zeggen: het aantal trajecten dat uitgevoerd is. Het aantal casussen ligt hoger dan het aantal unieke cliënten. Dit komt omdat het mogelijk is dat één unieke cliënt zich vaker heeft aangemeld voor een traject. Het gaat om ca. 5% van het aantal unieke cliënten die zich 1 of meerdere keren heeft aangemeld voor een traject.

Er zijn van de 769 trajecten 321 trajecten geregistreerd bij het buurtteam. Ieder kwartaal rapporteert het samenwerkingsverband naar de gemeente over de inzet in de buurtteams. In deze rapportage wordt hier verder niet op ingegaan. Dit onderdeel gaat alleen over OCO. De standaard vermelding van het aantal uren per traject is exclusief de ureninzet op kortdurende informatie & advies en casuïstiek.

Periode: Q1 t/m Q4 2024

Aantal cliënten

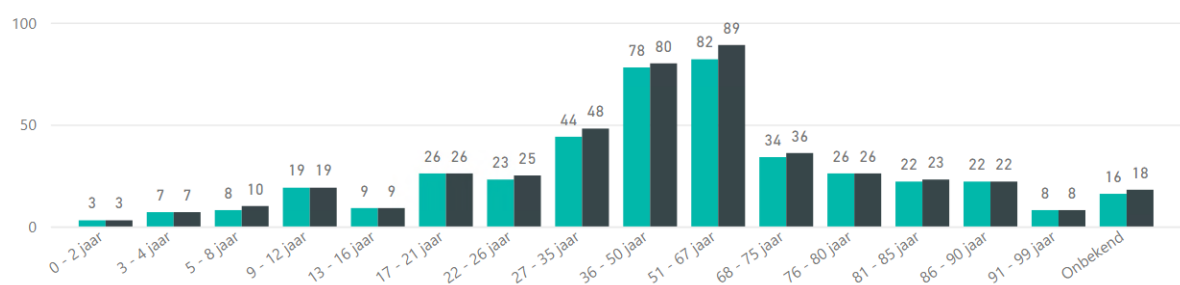


Verdeling naar leeftijd

Aantal unieke cliënten en aantal unieke casussen per leeftijdscategorie (client).

#Unieke Clienten (periode) en #Unieke Casussen (periode) per LeeftijdCategorie CRM

● #Unieke Clienten (periode) ● #Unieke Casussen (periode)



Hulpvragen

Hulpvraag	#Unieke Casussen (periode)	#Unieke Clienten (periode)
Zorg	297	288
Wonen	162	158
Geldzaken	129	125
Dag invulling / zingeving / vrije tijd	125	124
Werk	82	81
Opvoeden en ontwikkelen	63	61
Vriendschap en relaties	45	45
Vervoer	37	36
Bewegen en sport	17	17
[---]	4	4
Actief zijn & Vrijwilligerswerk	0	0

Hulpvraag - De meeste hulpvragen komen op de volgende onderwerpen:

- Zorg
- Wonen
- Geldzaken
- Daginvulling/zingeving/vrije tijd

De volgorde van deze onderwerpen wijkt niet af van de voorgaande jaren.

Wat betreft zorg gaan de meeste ondersteuningsvragen over één van de zorgwetten (Wmo, Wlz, Zvw, Jeugdwet) en de mogelijkheden om hier gebruik van te maken en/of hoe dit aan te vragen.

Hierbij wordt ook het voorliggend alternatief besproken zoals de inzet van bijvoorbeeld de vrijwillige inzet of netwerk.

Aantal Hulpvragen

#Casus Hulpvraag	#Unieke Casussen (periode)	#Unieke Clienten (periode)
0	4	4
1	168	163
2	137	134
3	80	80
4	38	38
5	10	10
6	6	6
7	4	4
9	1	1

Aantal hulpvragen - Het merendeel van de inwoners heeft meer dan 1 hulpvraag. Vaak komt een inwoner met 1 hulpvraag. Echter, tijdens de vraagverduidelijking blijft het niet bij deze ene vraag. Hieronder is te zien dat er vele casussen zijn met één, twee of drie hulpvragen. Daarnaast komt het ook voor dat er hulpvragen zijn op meerdere gebieden (zie uitsplitsing hulpvraag grafiek hierboven).

Soort beperking

Beperking	#Unieke Clienten (periode)
(Licht) Verstandelijke beperking	33
[---]	10
Chronische ziekte	62
Dementie	9
Geen beperking	65
Lichamelijke beperking	70
Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH)	31
Ontwikkelingsachterstand	12
Ouderdom	3
Psychische/psychiatrische problem...	44
Stoornis in Autisme spectrum	82
Zintuiglijke beperking	6

Beperking - Aan het begin van het traject vullen we de beperking in. Echter, vaak is/wordt het pas duidelijk tijdens het traject. Vandaar het hoge aantal 'Geen beperking'. Er is duidelijk te zien dat de doelgroep ASS, lichamelijke beperking en chronische ziekte de meest voorkomende beperkingen zijn geweest. Sinds afgelopen december is de 'beperking' ouderdom toegevoegd. Deze werd vóór december geregistreerd onder 'dementie' of 'geen beperking'. Vanwege de toename van het aantal inwoners met ouderdomsklachten is deze nu toegevoegd aan de lijst met beperkingen.

Doorverwezen Door

Casus Doorverwezen Door	#Unieke Casussen (periode)	#Unieke Clienten (periode)
Geen doorverwijzing/cliënt zelf	205	194
Huisarts/ wijkgezondheid	65	66
Gemeente (WMO loket)	26	25
MEE/Intern	24	24
Eerstelijns gezondheidszorg (ergo/fysio)	19	17
Jeugdhulpverlening	15	15
Overige organisaties	13	13
Onderwijsinstellingen	12	12
[---]	9	9
Overige gemeentelijke instanties	9	9
Gemeentelijke sociale dienst (GSD)	8	8
GGZ	8	8
Overige maatschappelijke dienstverlening	8	8
Schuldhelpverlening	7	7
Instanties voor informatie en advies	5	5
Thuiszorg	5	5
Regulier AMW	3	3
Verpleeg- en verzorgingshuizen	2	2
Zorgaanbieders	2	2
Buurtteam	1	1
Maatschappelijke opvang/daklozenopvang	1	1
Overige justitiële instanties	1	1
2e lijn-zorg	0	0

Initiatief tot Aanmelding

Initiatief tot Aanmelding	#Unieke Casussen (periode)	#Unieke Clienten (periode)
Client	144	135
Mantelzorger of netwerk	91	92
Anders (gemeente/UWV/Scholen/etc)	52	51
[---]	47	47
Huisarts of specialist	47	46
Zorgaanbieder	30	30
Van professional	15	15
Van cliënt	9	9
Van omgeving cliënt	6	6
Buurtteam	3	3
Gemeente	3	3
Overige instellingen	1	1

Doorverwezen door/Initiatief tot Aanmelding - Cliënt meldt zichzelf vaak aan. Dit komt door de naamsbekendheid bij de inwoners zelf of bij een professional. Als het initiatief ligt bij het netwerk of de gemeente/UWV/scholen of op doorverwijzing van de huisarts dan vraagt de OCO altijd toestemming van de cliënt.

Reden en Resultaat van Afsluiting

Reden van Afsluiting	#Unieke Casussen Uitstroom (periode)	#Unieke Clienten Uitstroom (periode)
Client (of netwerk) kan zelf verder met netwerk of informele ondersteuning	140	138
Client verder begeleid door professionals	88	89
Overig	50	48
Client met ondersteuning vanuit Welzijn/preventieve basisvoorziening	13	13
Client is overleden	6	6
Voortijdig stoppen vanwege verhuizing	5	5
[---]	0	0

Resultaat bij Afsluiting	#Unieke Casussen Uitstroom (periode)	#Unieke Clienten Uitstroom (periode)
Doelen behaald	160	159
Niet van toepassing	65	63
Doelen deels behaald	62	62
Doelen niet behaald	15	15
[---]	0	0

Reden van Afsluiting - We zien voor het grootste deel dat cliënt en/of met hun netwerk en/of vanuit informele ondersteuning zelf weer verder kan. Vaak wordt dit ingevuld als er daarnaast óók vanuit welzijn of de sociale basis een oplossing is gevonden (vaak voor een deel van de vragen). Verder zien we dat er vaak nog een vorm van professionele ondersteuning of begeleiding is. Dit kan van huishoudelijke hulp, tot wijkverpleging, tot Buurtteam, tot indicatie vanuit Wmo of schuldhulpverlening zijn. Dit hoeft dus niet per definitie begeleiding op indicatie vanuit de Wmo te zijn, maar elke vorm van begeleiding door een professional.

Resultaat bij Afsluiting - We zien dat bij de meeste trajecten de doelen zijn behaald die vooraf zijn opgesteld. Bij 'Niet van toepassing' wordt een cliënt vaak overgedragen aan andere professionals en voorliggende voorzieningen.

Doorverwezen Naar

Casus Doorverwezen Naar	#Unieke Casussen Uitstroom (periode)	#Unieke Clienten Uitstroom (periode)
[...]	138	136
Overige organisaties	38	37
MEE/Intern	24	24
Overige maatschappelijke dienstverlening	16	16
Gemeente (WMO loket)	14	15
WMO / Sociaal Plein	12	12
GGZ	11	11
Eerstelijns gezondheidszorg (ergo/fysio)	10	10
Huisarts/ wijkgezondheid	8	8
Instanties voor informatie en advies	7	7
Gemeentelijke sociale dienst (GSD)	4	4
Jeugdhulpverlening	4	4
Juridisch loket / rechtswinkel	4	4
Verpleeg- en verzorgingshuizen	4	4
Onderwijsinstellingen	3	3
Schuldhulpverlening	3	3
Thuiszorg	3	3
Overige gemeentelijke instanties	2	2
Maatschappelijke opvang/daklozenopvang	1	1
NIET doorverwezen ivm overlijden	1	1
Overige justitiële instanties	1	1
Sociale raadslieden	1	1
Voedselbank	1	1
Woningbouw	1	1
2e lijn-zorg	0	0

Doorverwezen Naar - Het grootste aantal cliënten kan zelf weer verder. Wanneer sprake is van een doorverwijzing verschilt het aanzienlijk naar wie wordt doorverwezen. Aangezien er veel dubbelingen en ook 'te brede' categorieën genoemd staan, hebben we voor 2025 deze uitsplitsing laten specificeren.

Uit de praktijk

Casus – NAH

MEE wordt via Versa benaderd om in te stappen in een casus. Versa komt niet verder met de casus gezien de vereiste kennis over de beperking en de kennis van de zorgwetten. Meneer van begin 70 heeft ASS en vorig jaar een groot hartinfarct gehad. Zijn vrouw (14 jaar jonger) heeft in dat jaar veel voor hem gezorgd. Na ziekenhuis opname heeft zij meneer geholpen met aankleden, uitkleden, douchen, maar ook (door vaatlijden) het verzorgen van wonden. Mevrouw wil weten wat de mogelijkheden zijn om dit vanuit PGB betaald te krijgen. Na brede uitvraag blijkt dat zoon van halverwege de twintig nog thuis woont en dat mevrouw is gestopt met werken om mantelzorger te kunnen zijn. Daarnaast blijkt dat meneer zijn karakter lijkt te zijn veranderd en hij heel vergeetachtig is. Er speelt vasculaire dementie in de familie, maar er zou ook sprake kunnen zijn van NAH door zuurstoftekort tijdens het hartinfarct. Na vele gesprekken over de mogelijkheden via Wmo en de zorgverzekering, blijkt dat er financiële problemen zijn en er moeite is om rond te komen met enkel het inkomen van meneer. Echter, mevrouw durft haar man niet meer alleen te laten (zodat zij kan gaan werken). De huisarts heeft aangegeven dat er geen sprake is van dementie en daarnaast lijkt een verwijzing naar de neuroloog geen zin te hebben, aldus de huisarts. Meneer wordt rigide, ziet zelf niet waar iedereen over zeurt terwijl de rest van de familie hem achteruit ziet gaan. Dit terwijl hij fysiek vooruit blijft gaan en eigenlijk zelf steeds beter functioneert. Hij heeft de hulp met aankleden, douchen etc. niet meer nodig. Via de Wmo vragen we een aanpassing van de badkamer aan, mevrouw en zoon worden in contact gebracht met de mantelzorgondersteuning en krijgen informatie over de lotgenotengroepen en trainingen. Via MEE wordt een ervaringsdeskundige en een collega met expertise NAH ingezet voor een gesprek met eerst mevrouw, zoon en dochter en later met meneer, om te kijken waar we een opening kunnen krijgen voor verdere ondersteuning. Dat zijn hele waardevolle gesprekken. Er wordt uitgelegd wat vasculaire dementie en NAH inhouden, er worden situaties geschetst om een beter beeld te krijgen van de situatie en hoe te handelen en er wordt met meneer besproken hoe hij het zelf allemaal ervaart. We komen met elkaar tot de conclusie dat er toch echt naar een neuroloog/neuropsycholoog gegaan moet worden om uitsluitsel te krijgen of er sprake is van NAH. Dan zijn er namelijk weer mogelijkheden om gericht te gaan kijken hoe verder. De weken erna geeft het gezin aan dat ze hun man en vader nu beter begrijpen en het beter lukt ermee om te gaan. Tevens lukt het meneer om milder te zijn. Inmiddels is er uitgebreid neurologisch onderzoek gepland. Meneer laat zijn vrouw meekijken in de administratie en die is inmiddels geactualiseerd. Na de uitslag van het onderzoek zal begin 2025 een gesprek gepland worden met een ervaringsdeskundige om samen met het gezin een plan te maken.

Inzet

Onze onafhankelijke cliëntondersteuners zijn op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag tussen 10:00 en 12:00 uur telefonisch te bereiken. De onafhankelijk cliëntondersteuners nemen in roulatie de telefoon op. Verschillende soorten vragen komen binnen. Informatie- en adviesvragen komen veel voor en omdat onze eigen cliëntondersteuners dan opnemen, kan er meteen een passend advies gegeven worden of een korte lijn gelegd worden met bijvoorbeeld een andere professional of medewerker van de gemeente. Samenwerkingspartners, begeleidende instanties en professionals uit de eerste en tweede lijn bellen ook regelmatig en vragen om passend advies voor de inwoner. Dit

gaat dan om een specifieke adviesvraag; met de gegeven informatie kan men zelfstandig verder en het zelf weer oppakken.

Er zijn ook vragen die uiteindelijk een aanmelding worden. Dan is meer behoefte aan verduidelijking van de hulpvraag. Er kan hierbij gedacht worden aan maatschappelijke ondersteuning, ondersteuning wat betreft (preventieve) zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. Tevens is er specifieke ondersteuning bij een Wmo-aanvraag (keukentafelgesprek), het meegaan naar en het contact onderhouden met instanties (bijvoorbeeld het UWV, PsyQ, Emerhese, GGZ Centraal, huisarts, bewindvoering of schulddienstverlening) of het aanvragen van een Wlz-indicatie.

Wij krijgen ook vragen binnen van inwoners die ondersteuning willen bij een klacht/bezwaarprocedure bij bijvoorbeeld de Wmo, Wlz, UWV of zorgverzekeraar. De inzet is altijd gericht op mediation. De vraagstukken zijn in principe gerelateerd aan de beperking van de hulpvrager. Bij andere juridische vraagstukken verwijzen wij vaak naar juridisch onderlegde samenwerkingspartners.

We merken een grotere toestroom van het aantal aanmeldingen en hebben helaas gewerkt met een wachtlijst van ongeveer 6 weken vanaf september 2024. De wachttijd loopt aan het begin van het 1^e kwartaal 2025 verder op.

'Ondanks dat de juridische procedure lang duurde en ik daar veel stress van ervaarde, bleef de cliëntondersteuner op een laagdrempelige wijze met mij in contact. Als er nieuws was, of als ik moest reageren op mijn advocaat, kon ik met haar overleggen wat te antwoorden. Voor de zitting hebben we alles voorbesproken. Tijdens de zitting was ze mee en na de zitting heb ik als dank, maar vooral ook door de opluchting, een bos bloemen voor haar gekocht. Mijn leven staat niet meer op pauze en ik kan zelf weer verder.'

- Cliënt van MEE-

De MEE-cliëntondersteuner is regelmatig ingezet voor een bemiddelingsrol als de cliënt niet tevreden was over zijn ingezette zorg of over de begeleidende instantie. We gaan dan naast de cliënt staan en maken zo nodig de vertaalslag. Samen in gesprek gaan en kijken naar oplossingen voor de verdere samenwerking is dan gewenst. Belangrijk hierin is het gezamenlijk voorbereiden waardoor de inwoner zelf begrijpt wat er besproken gaat worden. Zo kunnen verwachtingen worden besproken en het perspectief van de ander (in dat gesprek) worden benoemd. Vervolgens is het nabespreken en afhechten (of nuanceren van het gesprek) ook van belang.

Het gezamenlijk voorbereiden en het bemiddelen zodat de kans groter is dat er een klik is, komt ook voor wanneer er sprake is van vrijwillige inzet. Dan proberen we, door meer uitleg te geven over de situatie van de inwoner en de beperkingen, er nader tot elkaar gekomen kan worden en de inwoner en vrijwilliger elkaar beter begrijpen.

Deze werkwijze passen we ook toe bij knelpunten in de arbeidssituatie. De inwoner loopt dan vast in de gesprekken op werk of met het verwoorden van haar/zijn behoeften aan een bedrijfsarts of teamleider/manager. We ondersteunen de inwoner in het aangaan van het gesprek met de werkgever. Dit schept ruimte en kan ertoe leiden dat er aanpassingen kunnen worden doorgevoerd.

Ook bij evaluatie en herindicatie van professionele ondersteuning zijn wij betrokken. Onze wetskennis is groot. We worden daar veel op bevraagd door professionals. Er wordt dan bv.

beeldvormend onderzoek gedaan, na toestemming van de gemeente. We brengen de situatie in kaart en bespreken de (overgebleven) zorgvragen met het netwerk en zorgverleners/specialisten. Vervolgens wordt er gekeken onder welke wetten (Wlz, Zvw, Wmo, Jeugdwet) de zorgvragen passen en hoe we die zorg kunnen aanvragen (of welk aanvullend onderzoek nodig is). Er zijn beduidend meer vragen vanuit Wmo-consulenten, thuiszorgmedewerkers of begeleidende instanties geweest, om te ondersteunen bij een stevige Wlz-aanvraag, ondersteuning bij WIA of Wajong aanvraag en PGB via de Zorgverzekeringswet. Zowel een Wlz-indicatie als bv. een Wajong, zijn namelijk steeds moeilijker te verkrijgen.

'Ik heb een chronische diagnose gekregen, die progressief is. Door met de cliëntondersteuner de mogelijkheden in kaart te brengen, op korte en op lange termijn, voel ik mij zekerder en eigenaar van mijn eigen proces en keuzes.'

-Cliënt van MEE-

4. Partner in het sociaal domein

Spreekuren

Spreekuur bij Sociaal Plein

MEE is twee ochtenden per week aanwezig op het Sociaal Plein; maandag en vrijdag van 9 tot 12 uur. Twee vaste medewerkers bemensen het spreekuur. We zijn een vraagbaak voor inwoners die spontaan binnenlopen en voor inwoners die specifiek voor MEE komen. We zien dat er veel mensen langskomen met vragen over een uitkering, minimaregelingen en wonen. De personen die een enkelvoudige/praktische vraag hebben tijdens ons telefonisch spreekuur, nodigen we vaak uit tijdens deze spreekuren. De receptie maakt gebruik van ons wanneer niet duidelijk is waar iemand terecht kan. Ook de medewerkers van de gemeente weten ons te vinden wanneer ze iemand willen doorverwijzen.

Door onze aanwezigheid kunnen wij korte lijntjes leggen met de diverse afdelingen van de gemeente, zoals; schuldhulpverlening, inkomen en re-integratie. Ook zijn we een brug naar de Buurteams waar we naar doorverwijzen.

Spreekuren bij huisartsen

In Medisch Centrum Seinhorst is MEE vanaf het voorjaar 2022 aanwezig. Dit is op maandagmorgen van 9.00 - 12.00 uur. De meeste patiënten van Medisch Centrum Seinhorst wonen in de wijken in en rondom wijk Oost. De samenwerking is prettig en loopt goed. Dit spreekuur zal waarschijnlijk verplaatst worden naar een andere dag in 2025, op voorstel van de praktijk. De huisartsen en POH'ers van de praktijk weten nu beter wat wij bij MEE kunnen betekenen voor hun patiënten en er zijn duidelijk meer aanmeldingen vanuit Medisch Centrum Seinhorst dan voorheen.

In Medisch Centrum Liebergen zijn we alweer een aantal jaren actief. Hier zijn drie huisartspraktijken gevestigd en er werken in totaal 7 huisartsen. Het spreekuur is iedere maandag van 15:00 uur tot 17:00 uur. De huisartsen en POH-ers weten ons te vinden. We zien een stijging in het aantal doorverwijzingen. Ook bij ingewikkelde casussen wordt de expertise van MEE gevraagd om mee te denken en te ondersteunen. We zijn een vraagbaak wat betreft de Buurteams en de sociale kaart van Hilversum.

'Het is fijn als ik kan overleggen op het moment dat ik niet goed weet wat ik met een patiënt aan moet. Samen sparren over wat helpend kan zijn en vervolgens jullie inzet maakt dan toch dat dingen verder worden opgepakt en de patiënt zich beter voelt'.

-Huisarts-

Spreekuren op scholen

Met een aantal GO/GVO-scholen hebben we nauw contact. De samenwerking is vooral met De Klimop, Boemerang, De Trappenberg, Mensura Collega en de Mozarthof. De scholen zijn verdeeld over de cliëntondersteuners. Zo is er voor elke school een contactpersoon in de regio om te sparren. Een voorbeeld van goed contact is met De Klimop. Eén van de cliëntondersteuners heeft daar nauw contact met de maatschappelijk werker en de uitstroom coördinator. Er worden gezamenlijk koffieochtenden en inloopmiddagen voor ouders georganiseerd en tevens twee ouderavonden per

schooljaar (bijvoorbeeld wat betreft 18+ of Wlz). Via deze samenwerking komen ook casussen binnen bij MEE rondom Wlz, Wajong/Beschut werk en bewindvoering/mentorschap. Dit is een fijne samenwerking waarin wij ouders door de vele aanvragen heen kunnen loodsen ten behoeve van hun kind.

Samenwerken en netwerken

Vanuit MEE participeren de cliëntondersteuners in alle acht buurten van Hilversum; de Buurtteams. Het buurtteam heeft casuïstiekbesprekingen. Hierbij zijn de zorgorganisaties Kwintes, Sherpa, Versa Welzijn en MEE, de Wmo-consulent en de procesregisseur aanwezig. De aanmeldingen van de casuïstiek komen binnen via KPN Messenger. Zowel de frequentie als de duur en samenstelling van de overlegvormen wisselen per wijk.

Door samen met de Wmo op te trekken in de eerste vraagverduidelijking met de inwoner, kunnen we een volledig aanbod bieden. Dit is voor de inwoner prettig zodat zij maar één keer hun verhaal hoeven te vertellen. Vanuit MEE kijken we dan naar het indicatieloos aanbod, het voorveld. De verbinding met welzijnsorganisaties, informele organisaties en buurtinitiatieven en de inzet van vrijwilligers is hierin uiteraard belangrijk. Het doel om inwoners met een zorgvraag te verbinden met de (in)formele voorzieningen wordt steeds vaker gerealiseerd. Dit komt terug in de rapportage van het samenwerkingsverband. Voor 2025 zullen we als cliëntondersteuners van MEE een andere rol krijgen. We gaan er vanuit dat dat goed past bij de onafhankelijkheid die we beogen.

Bij verschillende aanmeldingen zijn doorverwijzingen gemaakt naar gesprekken met de ervaringsdeskundige van MEE, de Crisiskaart, Senver, activiteiten van Versa Welzijn, Viore etc., de Autismesoos en de Autismegespreksgroep van MEE. Daarnaast ook naar het formulierensprekuur van Versa Welzijn, Sociaal Juridische dienstverleners, de vrijwilligerscentrale en de opbouwwerker. Tevens zijn het maatjesproject en de thuisadministratie van Humanitas belangrijke samenwerkingspartners. MEE werkt samen met veel organisaties, onder andere met: Het Veiligheidshuis, scholen, Autisme Netwerk NVA, Voedselbank, Bibliotheek, Stichting Present, FNV, huisartsen en POH-ers, vluchtelingenwerk, Tergooi MC, Crisisdienst en FACT GGZ, adviesraad Sociaal Domein, Bewindvoerders/mentoren, Gooisch Verband. Verder zijn we regelmatig uitgenodigd door verschillende werkgroepen binnen de gemeente om mee te denken in beleid, samenwerking of het leveren van een bijdrage aan verschillende netwerken (denk aan: Jeugdnetwerk, Kerngroep Eenzaamheid, Match op Meedoen).

Indien er bij de zorginstellingen een lange overbruggingstijd is voor behandeling, kan er bijvoorbeeld psycho-educatie bij MEE (zie onderstaande casus) worden gegeven voor autisme. Daarin kan ook het gezinssysteem worden meegenomen.

Uit de praktijk

Casus – ASS en ADHD

De cliëntondersteuner is betrokken bij een meneer van 49 jaar oud. Hij woont zelfstandig, heeft ASS en wordt onderzocht op ADHD. Heeft een aantal jaren geleden ook ondersteuning gehad van MEE en hij is een aantal maanden geleden toch weer teruggekomen met een aantal vragen. Meneer kwam nu met de vraag of MEE kan helpen zoeken naar een psychologenpraktijk die

diagnostiek ADHD kan doen bij iemand met ASS. Daarnaast wil hij graag meer sociale contacten hebben en hulp bij het in balans krijgen van zijn inspanning en ontspanning, omdat hij lichamelijk erg snel vermoeid is door overprikkeling en long-covid. Voor long-covid heeft hij fysiotherapie. Samen met de cliëntondersteuner is uitgezocht welke partijen dubbele diagnostiek doen en inmiddels staat hij op de wachtlijst. Tevens is hij, naar tevredenheid, aangesloten bij een lotgenotengroep. En er is een verbinding gelegd met een buurtsportcoach van het leefstijlloket. Hij heeft samen met haar gekeken naar wat mogelijkheden zijn betreft lichamelijke activiteiten, welke passend zijn (i.v.m. zijn beperking) en of hij nog wat kon veranderen aan zijn leefstijl (bijv. zijn voeding). Meneer voelt zich gezien en gehoord door MEE en stuurt een Whatsapp bericht als hij een vraag heeft. Zolang hij op de wachtlijst staat voor diagnostiek en behandeling, is er nog af en toe contact. Inmiddels heeft hij meer sociale contacten en aanpassingen gedaan in zijn leefstijl waardoor hij meer balans heeft qua inspanning en ontspanning.

Buurtteams

Zoals eerder aangegeven zijn we ook in 2024 in het kader van de buurtteams actief betrokken geweest in de acht buurten. In bijlage 1 wordt per buurt weergegeven hoe onze inzet in de verschillende Buurtteams is geweest wat betreft overleggen, spreekuren en activiteiten.

Kennispartner

MEE heeft zich in 2024 weer op verschillende manieren ingezet als kennispartner binnen de gemeente Hilversum. Het zijn van kennispartner splitst zich uit naar het organiseren van contactgroepen, trainingen en voorlichtingen. Hieronder wordt een opsomming gegeven van de activiteiten hieromtrent.

Contactgroepen

Vrouwengespreksgroep ASS online

Elke maand vindt op dinsdagavond van 19:30-20:30 de onlinevrouwengespreksgroep plaats voor mensen met autisme. De groep bestaat uit 6 deelnemers. In september heeft een wisseling plaatsgevonden van de collega die de groep leidt. Sinds september wordt de groep door twee cliëntondersteuners van MEE geleid, die elkaar elke maand afwisselen. We proberen een keer per jaar ook fysiek bij elkaar te komen voor de deelnemers die daaraan behoefte hebben. Tevens hebben we een whatsapp groep met elkaar waarin we ook activiteiten delen, bijvoorbeeld als er weer een autisme wandeling vanuit MEE wordt georganiseerd.

Wandeling voor vrouwen met ASS

Ook in het jaar 2024 is de activiteit 'wandelen voor vrouwen met autisme' doorgegaan. Bij deze wandeling is een ervaringsdeskundige en cliëntondersteuner betrokken. Er is altijd voldoende deelname. Op een actieve manier kunnen zij met elkaar in contact komen en ervaringen uitwisselen. Gemiddeld zijn er 9 deelnemers, afwisselend bekende en nieuwe deelnemers. In 2024 is de vaste kern van vrouwen zelfstandig verder gegaan en met elkaar verbonden via een groepsapp. Nieuwe deelnemers sluiten op den duur aan bij een bestaande of vormen een nieuwe wandelgroep. Op

verzoek kan een ervaringsdeskundige worden ingezet. In 2025 blijven we ieder kwartaal dit aanbod aanbieden.

De Autismesoos

In 2024 is de Autismesoos in buurthuis de Geus doorgegaan. Het wordt nog goed bezocht. Er ontstaan onderling nieuwe contacten en sommige deelnemers spreken ook met elkaar af buiten de soos om. Dat is een hele mooie ontwikkeling. Degenen die de Autismesoos runnen, weten MEE zo nodig goed te vinden. Ze draaien de Autismesoos verder zelfstandig.

Brussencursus

In 2024 is de brussencursus twee keer aangeboden. Begin 2024 heeft een verkorte cursus van drie bijeenkomsten plaatsgevonden op de Klimopschool. Hier hebben 4 kinderen aan deelgenomen. In september 2024 vond een tweede cursus plaats op kinderdagcentrum de Boemerang van Sherpa. Deze cursus bestond uit zes inhoudelijke bijeenkomsten, een bijeenkomst om werkstukken af te maken en een eindexpositie. Deze cursus werd afwisselend gegeven door een cliëntondersteuner van MEE of een mantelzorgconsulent van MantelzorgGV. Hieraan hebben 6 kinderen deelgenomen. MEE en MantelzorgGV hebben daarom samen een cursus voor ouders ontwikkeld die in maart 2025 zal gaan starten en bestaat uit zes maandelijkse bijeenkomsten.

Creatieve groep voor de jonge mantelzorger Viore

In het voorjaar van 2024 kreeg MEE de vraag van Viore, centrum in Hilversum voor iedereen die leeft met kanker, of we de brussencursus ook zouden kunnen geven voor de kinderen die in hun gezin met kanker te maken hebben. Veel van de thema's die spelen bij de brussen komen deze jonge mantelzorgers ook tegen, zoals je zorgen maken over jouw familielid, je moeten aanpassen, meer taken in huis moeten oppakken, je verdrietig of boos voelen, bepaalde dingen die niet meer kunnen.

In mei 2024 startte de eerste cursus die MEE aanbood met een vrijwilliger van Viore. Er waren 4 deelnemers in de leeftijd van 6 t/m 10 jaar. De cursus bestond uit zes wekelijkse bijeenkomsten waar de kinderen op een creatieve manier uiting konden geven aan hun gevoelens en ook konden ontdekken waar hun kracht ligt en hoe zij steun kunnen ervaren. De ouders van de kinderen woonden allen buiten Hilversum en bleven daarom wachten bij Viore.

De cursus werd in juli feestelijk afgesloten met een expositie voor alle ouders, broertjes, zusjes, opa's en oma's en zelfs enkele juffen waren aanwezig. De Wethouder Zorg en Samenleving opende de expositie officieel door middel van het doorknippen van een lint.

In januari 2025 zal een tweede groep voor kinderen starten, welke zal worden gegeven door MantelzorgGV.

Terugkommiddagen Viore

Na de eerste cursus gaven de kinderen en hun ouders aan graag door te willen gaan met de groep. Vanaf september wordt elke maand een terugkommiddag georganiseerd. Deze worden om en om gegeven door de cliëntondersteuner van MEE en de mantelzorgconsulent van MantelzorgGV in samenwerking met een vrijwilliger van Viore. Ook bij de terugkommiddagen zijn er altijd twee

gastvrouwen aanwezig voor de ouders die in de huiskamer blijven wachten. Als de tweede groep straks is afgerond kunnen ook die kinderen aansluiten bij de terugkommiddagen.

NAH-café

Het maandelijks NAH-café in Lopas Dias, geleid door een ervaringsdeskundige, een medewerker van het projectbureau en een cliëntondersteuner, is ook in 2024 doorgegaan. De deelnemers hadden steun aan elkaar en vonden het lotgenoten contact erg fijn. Gemiddeld waren er 12 bezoekers. In december vond de laatste bijeenkomst plaats in de huidige samenstelling. MEE zal voor 2025 een nieuw aanbod ontwikkelen. De groep heeft besloten autonoom verder te gaan.

*'Fijn om met anderen in gesprek te zijn en dingen van elkaar te herkennen én tips en trucs uit te wisselen'.
-Deelnemer gespreksgroep-*

Voorlichtingen

Jeugdnetwerk

MEE was bij twee presentaties van dit netwerk. Er zijn mooie contacten opgedaan. In januari 2025 was het jeugdnetwerk langsgekomen. Hierbij is de connectie tussen gemeente jeugdafdeling en ervaringsdeskundigen gelegd.

Lang Leve thuis markt wijk 1212/1213

In november 2024 hebben het buurtteam, de opbouwwerker en de wijkregisseur gezamenlijk een informatiemarkt over langer zelfstandig thuis wonen georganiseerd voor mensen van 65 jaar en ouder in de wijk. Vanuit de gemeente werd aan iedere inwoner van 65 jaar en ouder in de wijk een uitnodigingsbrief verzonden. De bijeenkomst vond plaats in buurthuis ZO-samen en bestond uit een doorlopende informatiemarkt en verschillende presentaties. De Wethouder Zorg en Samenleving opende de middag. MEE verzorgde samen met Amaris een presentatie over de Wet Langdurige Zorg en hoe dit kan worden ingezet om langer thuis te kunnen blijven wonen, bijvoorbeeld middels een Volledig Pakket Thuis. De middag is druk bezocht en we kregen veel positieve reacties na afloop.

Langer Zelfstandig Wonen markt 1216

In de wijk Kerkelanden hebben we een langer zelfstandig wonen markt georganiseerd in oktober 2024. De organisatie is gedaan door Hilverzorg, gemeente Hilversum, Versa Welzijn en Kerkelanden leeft. MEE was dit keer de kartrekker/voorzitter en de locatie was bij Nieuw Kerkelanden van Hilverzorg. Alle 55+'ers uit de wijk hadden vooraf een brief met een uitnodiging gekregen. Er zijn die dag vele organisaties aangesloten en mensen konden informatie inwinnen bij de verschillende stands; zoals Vegro, Wmo, Buurtmobi, Hilverzorg/Amaris/Inovum, casemanagers dementie, wooncoaches, politie, brandweer, fysiotherapeuten etc.. Het was een geslaagde dag met naar schatting 250 bezoekers.

Voorlichting Wmo, Afdeling Inkomen en Jeugd

Alle Wmo consulenten (+/- 30) zijn bij MEE langs geweest. We hebben verteld over wat MEE in de breedte kan en waar we goed in zijn. We hebben ook met elkaar gespard over de 'vastlopers' en gesproken over hoe we elkaar het beste kunnen blijven vinden.

Samen met een ervaringsdeskundige van MEE zijn we langs geweest bij de Afdeling Inkomen om meer te vertellen over onzichtbare beperkingen als NAH, ASS, LVB, maar ook over depressie. Met een drietal cliëntondersteuners zijn we langs geweest bij een overleg van de jeugdconsulenten. We hebben verteld wat MEE kan betekenen en konden ook signalen bespreken waar wij met de inwoners tegenaan lopen. Er waren +/- 18 mensen van de Afdeling Jeugd aanwezig.

Voorlichting Huisartsen en zorgnetwerk 1211

In 1211 wordt vier keer per jaar het zorgnetwerk georganiseerd rond verschillende thema's. Eén van de netwerkbijeenkomsten had als thema 'de zorgwetten'. De cliëntondersteuner heeft meer verteld over de toegang en mogelijkheden van de Jeugdwet, Participatiewet, Zorgverzekeringswet, Wmo en Wlz. Er waren 23 zorgprofessionals aanwezig.

De huisartsen van Casa Cura hebben gevraagd ook aan te schuiven tijdens een lunchoverleg om meer uitleg te geven over onafhankelijke cliëntondersteuning, de Buurtteams en Welzijn op Recept. Er waren 6 huisartsen, 5 POH's, 2 fysiotherapeuten en 2 diëtisten aanwezig tijdens dit overleg.

Voorlichting zorgnetwerk 1216

In 1216 wordt vier keer per jaar het zorgnetwerk georganiseerd rondom verschillende thema's. Eén van de netwerkbijeenkomsten had als thema 'de zorgwetten'. De cliëntondersteuner van MEE heeft voorlichting gegeven over de Wlz (hoe die te verkrijgen en die te verzilveren), de Jeugdwet, Participatiewet en samen met Hilverzorg over de zorgverzekeringswet (PGB, wijkverpleging etc.). De Wmo consulent heeft voorlichting gegeven over de voorzieningen en mogelijkheden vanuit de Wmo. Er waren 20 professionals aanwezig. Variërend van huisartsen, politie, brandweer en thuiszorg, tot pastoraal medewerkers en Buurtteamleden.

Voorlichting GGZ Centraal

Voor de groep jongeren van de behandeling angst- en vermijdende persoonlijkheidsstoornis heeft MEE samen met de maatschappelijk werker van Versa een voorlichting gegeven over de mogelijkheden in het voorveld/de wijken. Er waren 8 jongeren en twee behandelaren aanwezig.

Ouderavonden Klimopschool 16/18+

Samen met de maatschappelijk werker en de uitstroomcoördinator hebben we een 16+/18+ avond georganiseerd voor ouders. Ouders met tieners van 15 jaar en ouder waren uitgenodigd om uitleg te geven over wat er allemaal geregeld moet worden als hun kind 18 wordt. Er zijn twee middagen geweest waar ouders langs konden komen om hulp te krijgen bij de aanvragen. Hier is goed gebruik van gemaakt door ouders van wel 6 tieners. In de moeilijke uitzonderingssituaties zijn een tiental ouders ook individueel ondersteund door een cliëntondersteuner van MEE.

Koffieinloop Klimopschool

Samen met de maatschappelijk werker van de Klimopschool hebben we twee koffiemomenten georganiseerd. Zo konden ouders elkaar spreken en ook hun verhaal delen, maar konden ze daarnaast ook vragen stellen over de mogelijkheden voor (aangepaste) cultuur- en sportactiviteiten waaraan hun kinderen kunnen deelnemen. Er waren ouders van 8 kinderen aanwezig, verdeeld over de koffieochtend.

Voorlichting Senver

Indien er informatievragen zijn vanuit hun leden, is er regelmatig contact met het bestuur van Senver. Daarnaast heeft ook weer een voorlichting plaatsgevonden voor hun nieuwe leden. Zij woonden 8 bijeenkomsten bij die gingen over verschillende thema's. Eén daarvan was Zorg en Welzijn. Daar hebben we vanuit MEE de senioren ingelicht over het langer zelfstandig wonen en de voorbereidingen erop (waar kun je wat aanschaffen of aanvragen etc.). Er waren 15 senioren aanwezig.

Herstel de verbinding

MEE is bij de beleidsbijeenkomst 'Herstel de verbinding' geweest. In dit overleg werd het regionale beleidsplan Bescherming en Opvang 'Herstel de verbinding' besproken.

Avond van de Hoop

Een cliëntondersteuner heeft samen met een ervaringsdeskundige informatie en advies gegeven op een bijeenkomst met de naam 'Avond van de Hoop' in het St. Vitus. Dit was in het kader van Hilversum 600 jaar.

Festival de Beleving, workshop krachtdoosjes

Op 1 september 2024 vond Festival de Beleving plaats op het terrein van Werf35. Het festival was een initiatief van het Gooisch Verband, waarvan MEE onderdeel is. Dit alles in het kader van het 600-jarig jubileum van Hilversum. Het Gooisch Verband bestaat uit collega's van verschillende welzijn- en zorgorganisaties in Hilversum, zoals onder andere Stichting Maatjesproject, Stichting Present, de Vrijwilligerscentrale, Versa Welzijn, King Arthur Groep, Philadelphia, Leger des Heils en Amaris.

Het festival werd druk bezocht en ook de twee tafels waar ze de krachtdoosjes konden maken, zaten continue vol. Zo'n 100 bezoekers hebben een krachtdoosje gemaakt, zowel kinderen als volwassenen.

Daarnaast waren 3 collega's van MEE en MantelzorgGV aanwezig als gastvrouwen om de bezoekers te ontvangen, de weg te wijzen en een complimentenkaartje te geven. Tevens verzorgde MantelzorgGV een workshop 'bordje vol'.

Kennispartner planning en ideeën voor 2025

- Vanuit MEE willen we het aanbod van contactgroepen, zowel fysiek als online, verder uitbreiden. Denk aan een lotgenotencontactgroep voor mensen met NAH, een lotgenotencontactgroep voor ouders van een kind met een beperking (in samenwerking met

Mantelzorg GV) en Soep en SOVA training voor mensen met een LVB. Daarnaast het doorzetten van de Brussencursussen en een gespreksgroep en wandelgroep ASS.

- We willen contact leggen en onderhouden met SBO en Praktijkscholen om te inventariseren waar de behoeften liggen (bij ouders) aan voorlichting. Denk bijvoorbeeld aan: 18+ Training.
- We willen opnieuw alle afdelingen langsgaan en voorlichting geven aan medewerkers Sociaal Plein over verschillende doelgroepen van MEE.
- Themabijeenkomsten over NAH, ASS en LVB weer breed uitzetten bij professionals.
- Blijvende inzet van ervaringsdeskundigen bij trainingen, bijeenkomsten en in de wijknetwerken en Buurtteams.

Inzet ervaringsdeskundigheid

Ervaringsdeskundigen hebben ervaring opgedaan met een ontwrichtende situatie in hun leven, met het eruit opkrabbelen en het opnieuw vormgeven ervan. Met deze kennis en ervaring vervullen zij een brugfunctie tussen formele en informele zorg.

Ervaringsdeskundigen gebruiken niet alleen hun eigen ervaringskennis maar weten ook de kennis en kracht van degenen die zij ondersteunen goed te benutten. Ervaringskennis is kennis van 'binnenuit', van 'weten hoe het is'. Onze ervaringsdeskundigen zijn inzetbaar op het gebied van niet-aangeboren hersenletsel, autisme, chronische ziekte/vermoeidheid, mantelzorg en huiselijk geweld. Maar ze zijn ook breder inzetbaar omdat zij, naast de eventuele diagnose of aandoening, aansluiten op een thema.

Een ervaringsdeskundige luistert en deelt ervaringen. Hoe het bijvoorbeeld is om:

- je altijd anders te voelen dan anderen
- te leven in een wereld die je niet altijd even goed begrijpt
- je leven weer op te pakken na een ongeluk of beroerte
- (alleenstaande) ouder te zijn van een kind met een beperking
- (jonge) mantelzorger te zijn
- een depressie te hebben
- te vechten tegen een verslaving
- te leven met autisme
- te leven met een angststoornis
- op te groeien in een gezin waarin niemand je klachten begrijpt
- om te gaan met de gevolgen van huiselijk geweld op de langere termijn
- het gevoel te hebben te moeten vechten tegen instanties

Onze ervaringsdeskundigen zijn in 2024 op de volgende manieren ingezet:

Individuele gesprekken met cliënten

De gesprekken vinden altijd in een 'driehoek' plaats waardoor de relatie tussen OCO, inwoner en ervaringsdeskundige gelijkwaardig is. Ervaringsdeskundigen sluiten maximaal drie keer aan. Er zijn altijd positieve effecten voor de inwoners en voor de hulpverleners.

Gesprek OCO en ervaringsdeskundige autisme met moeder van zoon met autisme

"Zojuist heb ik nog even contact gehad met mijn cliënt waarmee we onlangs een gesprek hebben gehad. Ze gaf aan dat ze het een heel fijn gesprek heeft gevonden. Ze heeft door dit gesprek ook weer meer hoop voor de toekomst gekregen. Dat dit misschien nog wel een tijd kan duren, maar dat haar zoon echt nog kan gaan groeien. Daarnaast probeert ze hem ook meer ruimte te geven."

Soms spreekt de ervaringsdeskundige alleen met de hulpverlener. Bijvoorbeeld als een inwoner al te veel hulpverleners over de vloer heeft. Of als een cliëntondersteuner vindt dat hij/zij te weinig kennis heeft over een diagnose of aandoening. Dan kan een ervaringsdeskundige via de cliëntondersteuner toch (h)erkenning bieden en advies geven.

Reactie OCO na een casuïstiek gesprek

“Door het gesprek met de ervaringsdeskundige heb ik meer inzicht gekregen in het leven met Niet Aangeboren Hersenletsel. Hoe vermoeiend veel dingen dan zijn en dat het vaak frustrerend is. Dit helpt mij in het gesprek met mijn client.”

Contactgroepen

Het doel van de contactgroepen is dat gelijkgestemden elkaar ontmoeten, ervaringen met elkaar delen en hun netwerk uitbreiden. Onze ervaringsdeskundigen zijn in 2024 ingezet bij:

- maandelijks NAH-café, geleid door een ervaringsdeskundige (doorlopend)
- wandelingen voor vrouwen met autisme, mede georganiseerd door een ervaringsdeskundige

Voorlichting

De ervaringsdeskundigen geven regelmatig voorlichting aan organisaties zoals huisartsen, sociale teams, woningcorporaties, politie, vrijwilligersorganisaties, gemeenten en maatschappelijke dienstverleners.

Onze ervaringsdeskundigen zijn in 2024 ingezet bij:

- Voorlichting aan buurtteam over omgaan met mensen met Niet Aangeboren Hersenletsel
- Voorlichting aan buurtteam over mantelzorg
- Voorlichting over omgaan met niet zichtbare beperkingen aan vrijwilligers van Present
- Voorlichting aan consulenten inkomen over omgaan met mensen met GGZ problematiek
- Gastlessen aan groep 6 en 7 op een basisschool over leven met een lichamelijke beperking
- Schouw centrum Hilversum
- Aanwezig bij de ouderenmarkt om met inwoners in gesprek te gaan
- Aanwezig bij de week van de eenzaamheid om met inwoners in gesprek te gaan
- Gesprekken met beleidsmedewerkers en wethouder van de gemeente Hilversum

MEE leesgroep

Aan deze leesgroep, bestaande uit een aantal verschillende ervaringsdeskundigen, kunnen organisaties hun communicatie-uitingen voorleggen om deze te laten beoordelen op begrijpelijkheid en bruikbaarheid.

De MEE leesgroep is door de gemeente Hilversum in 2024 ingezet bij:

- Beoordelen minimabrochure
- Beoordelen middelen Vroegsignalering

Ons team van ervaringsdeskundigen

Het begeleiden van de ervaringsdeskundigen op alle bovenstaande activiteiten vraagt veel tijd en investering. De coördinatoren ervaringsdeskundigen coachen, trainen, werven en bemiddelen de ervaringsdeskundigen. MEE vindt het ontzettend belangrijk om de ervaringsdeskundigen goed op te leiden en te laten groeien in hun rol. De kunst van de gespreksvoering van ervaringsdeskundigen is dat zij aansluiten op de ‘haakjes’ waar zij herkenning vinden. En niet om hun eigen verhaal te vertellen of adviezen te geven. Deze houding vraagt veel oefening en zelfreflectie.

Naast de individuele begeleiding van de ervaringsdeskundigen door de coördinatoren, organiseren we intervisie, casuïstiek en themabijeenkomsten om zo met elkaar, als team, door te blijven

ontwikkelen. Dit levert niet alleen veel op in de dienstverlening, maar het maakt ook het werk voor de ervaringsdeskundigen extra aantrekkelijk.

Wij zijn er dan ook trots op dat we in 2024 een aantal nieuwe ervaringsdeskundigen hebben kunnen toevoegen aan ons team.

Reactie van een ervaringsdeskundige (en inwoner van Hilversum)

"Ik ben blij anderen te kunnen ondersteunen door te luisteren en hen te laten voelen dat ze echt gezien worden. Omdat ik veel herken. Dat is zo enorm belangrijk!"

5. Signalen

Ingewikkelde GGZ-casuïstiek in het voorveld

Er melden zich steeds vaker, al dan niet via professionals, inwoners met ingewikkelde GGZ-problematiek bij MEE aan. De problematiek is dermate ingewikkeld dat het niet adequaat ondersteund kan worden vanuit het voorveld (zie casus hieronder). De anmeldende professionals weten vanwege wachtlijsten niet waar ze met deze inwoners naar toe moeten of zijn niet altijd op de hoogte van de onderliggende ernstige ggz-problematiek van de inwoner. MEE heeft een aantal casussen verzameld en besproken met de accounthouder van de gemeente. De accounthouder ondersteunde het signaal en pakte dit signaal voortvarend op door te overleggen met de portefeuillehouder van de gemeente en het FACT-team. Zo bleek dat het FACT-team geen wachtlijst heeft, maar dat het wel standaard zes weken duurt voordat de inwoner vanuit het FACT-team ondersteund kan worden. In de praktijk blijkt zes weken als overbrugging bij dit type problematiek soms te lang kan zijn. Er zijn intern bij MEE afspraken gemaakt om dit soort casussen met twee cliëntondersteuners op te pakken. Ook is afgesproken dat er standaard een procesregisseur bij wordt betrokken en bij eventueel vastlopen in de casus ook de beleidsmedewerker kwaliteit van de gemeente Hilversum. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt om direct met de teamleider WMO te overleggen als noodzakelijk blijkt om eerder bemoeizorg in te zetten.

Casus – Signaal

Een man van 45 wordt aangemeld via GGZ Centraal FACT bij MEE. Meneer was op dat moment stabiel en kon volgens GGZ Centraal worden ondersteund vanuit het voorveld. De cliëntondersteuner heeft een aantal doelen met hem opgesteld voor wat betreft het contact met zijn bewindvoerder, werkgever en UWV. Daarnaast was het zijn doel om zijn sociale contacten uit te bouwen en dat er eventueel meegekeken zou worden met zijn administratie. Op een gegeven moment bleek meneer zijn medicatie niet meer te slikken en raakte hij door zijn gedrag in combinatie met drank- en drugsgebruik zijn werk en woning kwijt. Cliëntondersteuner is al die tijd in contact gebleven met het netwerk en met professionals die bij meneer betrokken waren, zoals de huisarts en de procesregisseur van de gemeente. Iedereen kwam uit bij het FACT-team voor optioneel advies. FACT echter had een wachttijd. In de tussenliggende periode was het lastig meneer gemotiveerd te houden en begon hij ook de mensen om hem heen te bedreigen. Meneer liet grillig en onvoorspelbaar gedrag zien en stond regelmatig dreigend voor de deur bij het MEE-kantoor, maar ook bij de gemeente, bij zijn moeder en bij GGZ Centraal. Uiteindelijk is meneer goed ondersteund door het FACT-team.

Wlz mogelijk?

Er zijn regelmatig casussen waarbij er een vacuüm is tussen de Wlz en Wmo. Er is een doelgroep die eigenlijk wel levenslang een vorm van ondersteuning nodig heeft (bijvoorbeeld zelf zijn hulpvraag niet op tijd kan stellen of kan verwoorden), maar waar de Wlz niet mogelijk is. Dit betekent dat veel tijd wordt besteed om toch tot een oplossing te komen. Het gebeurt dan regelmatig dat er van wet naar wet wordt gestuurd (bijvoorbeeld van Wlz naar WMO naar ziektekostenverzekering). Dit soort wet-overstijgende casussen zijn besproken met de teamleider WMO. De afspraak is gemaakt om de casussen die vallen onder de WMO door te zetten naar de teamleider en de kwaliteitsmedewerker WMO. Deze afspraak wordt in het 2^e kwartaal 2025 met elkaar geëvalueerd.

Inzet ambulante begeleiding

Er zijn bij de accounthouder, teamleider en consultants Wmo meerdere signalen afgegeven rondom (specialistische) ambulante begeleiding. Dit zijn signalen ten aanzien van de kwaliteit van de ambulante begeleiding:

- Er is onvoldoende aansluiting bij de inwoner en/of de specialistische kennis ontbreekt
- Na de fase van toekenning tot de intake en weer tot de start van de begeleiding zijn er lange wachttijden
- Het is niet altijd duidelijk wat er wel/niet kan worden verstaan onder de taken van een ambulante begeleider. Het komt regelmatig voor dat de ambulante begeleider wil dat de cliëntondersteuner voor de zekerheid aangehaakt blijft, vooral omdat deze de inwoner goed kent. Dit betekent dat de casus niet snel afgerond kan worden.
- De cliëntondersteuner wordt door een ambulante begeleider bij een casus betrokken vanwege kennis over Wlz, Wajong, Zvw, PGB etc. Kennis die verwacht werd van de ambulante begeleider. Het was voor de cliëntondersteuner vaak onduidelijk wat hij/zij mag verwachten van de ambulante begeleiding.

Er is overleg geweest met de medewerker kwaliteit Wmo en met Contractbeheer van de regio. De volgende afspraken zijn gemaakt:

- MEE gaat sneller een signaal afgeven bij de Wmo-consulent als het langer dan twee weken duurt voordat de ambulante begeleiding contact legt, er een lange periode tussen zit voor de begeleiding kan starten of geen kwaliteit levert naar de inwoner. De Wmo-consulent legt het signaal voor aan de teamleider Wmo en/of stuurt het signaal door naar Contractbeheer in de regio.
- Wmo consultants geven niet meer door dat de ambulante begeleiding zich tot MEE kan richten voor het doen van een Wlz-aanvraag of bv. Wajong. Wel wordt aangegeven dat MEE kan ondersteunen bij een aanvraag. De ambulante begeleider is in samenspraak met de inwoner in de lead om de aanvraag op te pakken. De onafhankelijk cliëntondersteuner adviseert, leest, kijkt en denkt mee.

Beide afspraken worden in maart 2025 geëvalueerd.

Toename inwoners met autisme in combinatie met een burn-out

MEE ziet een toename van het aantal aanmeldingen/inwoners met autisme waarbij sprake is van een burn-out. De (ambulante) ondersteuning, maar ook het netwerk van de inwoner met autisme sluit niet goed aan bij de inwoner zelf. Het gaat daarbij om twee groepen. Een grote groep die na de burn-out en door diagnostiek er achter komt dat sprake is van autisme. De andere groep is reeds gediagnosticeerd met autisme en is door overbelasting in een burn-out beland. Beiden groepen betreffen inwoners met autisme met een gemiddelde of hoge intelligentie. De burn-outs ontstaan in een bestaande baan of bij de start van passend werk. Dit is besproken met de accounthouder van de gemeente en er is contact gezocht met GGZ Centraal. Deze organisatie gaf aan dat de ASS expertise bij hen schaars is binnen de regio. Vaak moeten de desbetreffende inwoners naar Almere of Amersfoort. GGZ Centraal heeft MEE gevraagd om nauwer samen te werken op het gebied van autisme. MEE sluit aan bij de groepen voor psycho-educatie en zet dan een ervaringsdeskundige in.

Toename rol van casemanager en/of mediator

We zien een toename van een aantal casussen waarbij meerdere professionals betrokken zijn. In het merendeel van de (soms complexe) gevallen, wordt van MEE verwacht dat ze optreedt als casemanager en/of mediator zodat alle neuzen dezelfde kant op staan. De cliëntondersteuner is dan meer bezig om de betrokken professionals met elkaar te verbinden en op één lijn te houden. In principe is deze rol en positie onwenselijk voor een cliëntondersteuner.

In 2025 worden dit soort casussen nog nadrukkelijker besproken in de casuïstiek. Doel hierbij is om scherp te houden welke rol wij hebben, wat de rol is van de andere betrokken professionals, waaronder de ambulante begeleiding.

De bevindingen willen we eind 2^e kwartaal 2025 bespreken met de accounthouder van de gemeente Hilversum.

Casus – signaal

Een cliëntondersteuner ondersteunt een jonge man van begin 20. Er spelen bij hem problemen op verschillende levensgebieden: hij heeft een vermoeden van LVB, er is sprake van een taalbarrière, er zijn problemen op school en hij heeft moeite met het vasthouden van een baan. Tevens krijgt hij veel verantwoordelijkheden thuis (zusje met ernstige meervoudige beperking en de zorg voor een zusje en broertje omdat zijn alleenstaande moeder aan het werk is). De cliëntondersteuner heeft met zijn mentor en studieloopbaanbegeleider van school overleg gehad. Het bleek dat hij vaak niet op afspraken kwam en dat hij zaken niet altijd begreep. Er heeft inmiddels een beeldvormend onderzoek plaatsgevonden en na vaststelling van een licht verstandelijke beperking is er een indicatie ambulante begeleiding aangevraagd. In januari 2024 is de ambulante begeleider gestart. Ondanks de inzet van deze ambulante begeleider is de cliëntondersteuner nog altijd betrokken bij de cliënt. De ambulante begeleider gaf aan het nodig te vinden dat de cliëntondersteuner blijft meedenken in het plan van aanpak aangezien er zoveel zaken spelen thuis, op school en omtrent werk. Bovendien vond de ambulante begeleider het fijn om te overleggen met de cliëntondersteuner vanwege de vertrouwensband met de cliënt en het goed kunnen inschatten van de thuissituatie. Daarnaast kon de cliëntondersteuner meekijken met een aanvraag voor begeleid/beschermd wonen én de aanvraag voor vervolgonderzoek bij een zorgaanbieder. De cliëntondersteuner is hiermee (met dit soort aanvragen) immers bekend.

Kennis onzichtbare beperkingen

MEE heeft gemerkt dat er lacunes zijn in kennis over de verschillende onzichtbare beperkingen bij medewerkers van de verschillende afdelingen van het Sociaal Plein. Afgesproken is dat MEE haar kennis met de verschillende afdelingen gaat delen. In 2024 is een cliëntondersteuner samen met een ervaringsdeskundige langs geweest bij de Afdeling Inkomens. Daarnaast heeft de Afdeling Schuldhulpverlening een training bij MEE gevolgd. Alle Wmo consulenten zijn een middag bij MEE langs geweest voor een voorlichting. Tevens zijn twee cliëntondersteuners aangesloten bij een overleg van de jeugdconsulenten en is er een contactpersoon vanuit Jeugdteam voor MEE zodat er snel geschakeld kan worden m.b.t. het delen van kennis. Aangezien de expertise van MEE wordt

gemist, is MEE inmiddels ook aangesloten bij het Jeugdnetwerk. In 2025 wordt er opnieuw een inventarisatieronde gehouden en op maat kennis gedeeld.

Meedenken?

MEE heeft bij de accounthouder het signaal afgegeven dat MEE veel wordt gevraagd om mee te denken en aanwezig te zijn bij verschillende netwerkoeverleggen en bijeenkomsten op beleids-/thema/projectniveau. Dit vaak op verzoek van de verschillende gemeentelijke afdelingen. Tevens wordt MEE vaak gevraagd om aan te sluiten bij Multidisciplinaire overleggen, mee te gaan met de procesregisseur, huisarts of politie om een situatie goed in te schatten. Door de toename van het aantal aanmeldingen en ontstaan van een wachtlijst vanaf het 3^e kwartaal 2024 komt het meedenken onder druk te staan. De afspraak wordt gemaakt dat we blijven afwegen en zelf keuzes maken. Als hier kritiek op wordt gegeven door betrokken professionals dan kunnen we dit aangeven bij de accounthouder van de gemeente Hilversum.

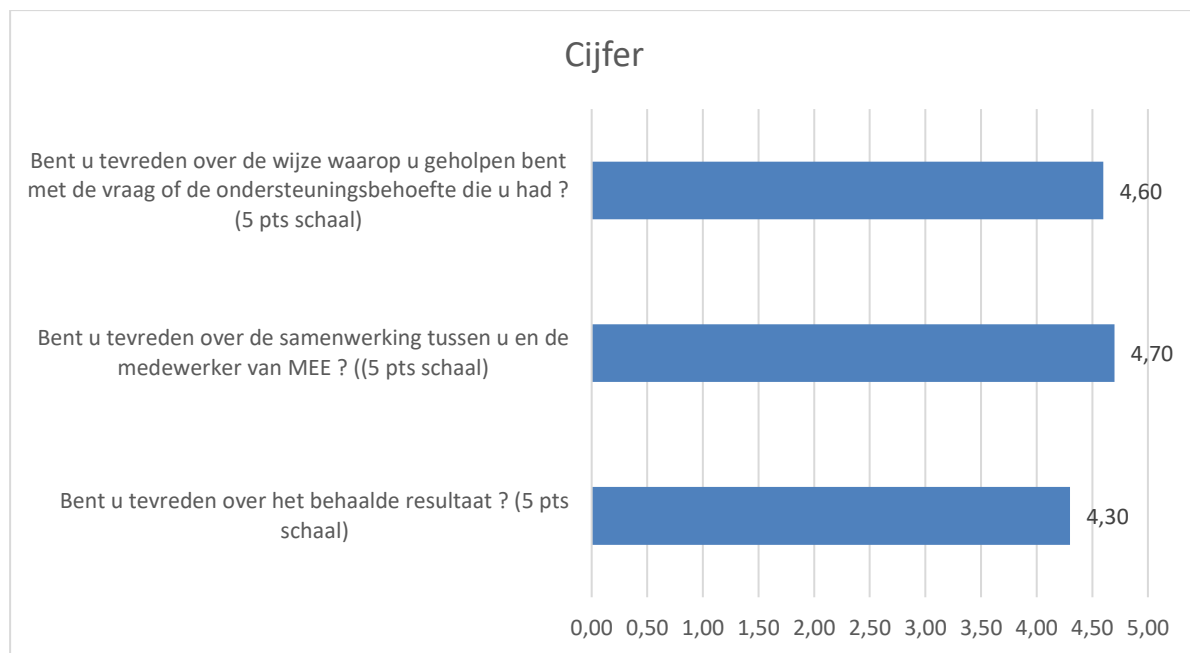
6. Cliënttevredenheid en klachten 2024

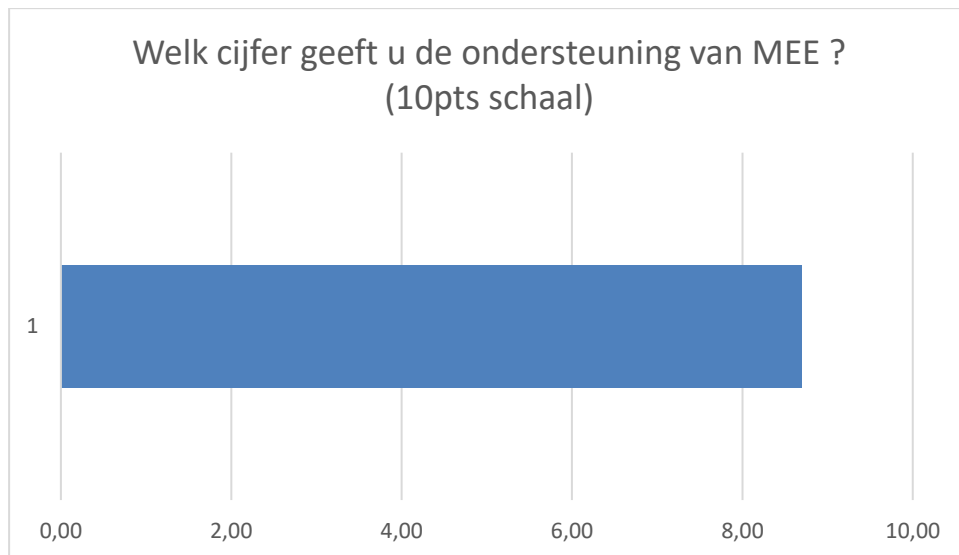
Cliënttevredenheid 2024

In 2024 hebben 207 cliënten het cliënttevredenheidsonderzoek ingevuld. Dit betreft cliënten die een ondersteuningstraject hebben gehad langer dan 5 uur. De cliënten komen uit de verschillende gemeenten uit het werkgebied uit de provincie Utrecht en de regio 't Gooi.

De uitkomsten worden anoniem gedeeld met de betreffende medewerkers en als hier aanleiding voor is besproken. Voorliggende analyse en eventuele maatregelen worden meegenomen in de directiebeoordeling in het kader van kwaliteitsmanagement.

De respons van de ingevulde tevredenheidsonderzoeken is 26 %. Dit is 15 procent hoger dan in 2023. MEE Utrecht, Gooi & Vecht is tevreden over deze respons. Het afgelopen jaar is er in de teams extra aandacht geweest voor de cliënttevredenheid en het belang hiervan. Gezien de toename van het aantal ingevulde vragenlijsten heeft dit positief effect gehad. Het verhogen van de respons blijft onze aandacht houden.





Klachten en meldingen

Als een cliënt ontevreden is, gaan we hier met de cliënt over in gesprek en proberen we gezamenlijk tot een oplossing te komen. Zo nodig wordt de leidinggevende of de bestuurder hierbij betrokken. Onvrede van cliënten wordt gelukkig meestal op deze manier opgelost.

Cliënten hebben de mogelijkheid om – als hun klacht naar hun beleving niet naar tevredenheid is afgehandeld – een externe klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

In 2024 zijn er voor de gehele MEER-groep vijf klachten binnengekomen. Met elk van deze cliënten is door de betreffende regiomanager contact opgenomen en heeft er een gesprek plaatsgevonden. Deze gesprekken en de daaruit voortgekomen afspraken waren voor de cliënten voldoende om verder te kunnen. Geen van de cliënten is naar de externe klachtencommissie gegaan om daar de klacht alsnog voor te leggen.

Bijlage 1

Buurtteams van Hilversum

Centrum

In postcodegebied 1211 vindt er wekelijks op woensdag van 13.30 – 14.00 uur online casuïstiek plaats. Hier bespreken en verdelen de medewerkers van het buurtteam (Wmo, procesregisseur, Versa, Kwintes, Sherpa en MEE) de nieuwe casussen die binnen zijn gekomen via KPN Messenger of via andere kanalen.

Eens per drie maanden vindt een zorgnetwerkoeverleg plaats. Dit wordt georganiseerd door de verschillende betrokkenen uit het netwerk. Voortrekker is de wijkcoördinator van de RHOGO. Betrokkenen zijn: huisartsen, POH, wijkverpleging, en ook andere zorgverleners schuiven dan aan. Er worden signalen gedeeld en ook kennis en mogelijkheden/activiteiten gedeeld die van belang kunnen zijn voor de anderen binnen de wijk. Zo zijn de lijnen korter en mensen kunnen makkelijker contact opnemen. Elk overleg wordt een zorgprofessional uitgenodigd om meer te vertellen over hun werkwijze. Afgelopen jaar was dat het FACT team van Jellinek, Hilverzorg VPT team, Expertiseteam van Inovum en Retrovo van GGZ Centraal.

De samenwerking met de opbouwwerker is in het Centrum zeer van belang. Er is niet echt een wijkcentrum of duidelijke plek voor activiteiten. Er wordt wel van alles georganiseerd en de opbouwwerker staat altijd open om nieuwe dingen mee op te zetten. Het is wel belangrijk dat deze signalen en behoeften worden besproken en gecombineerd.

Wekelijks vindt er op woensdagmiddag van 14.00 – 16.00 uur een spreekuur plaats in de wijk in het Wijkinformatiepunt aan de Kerkbrink. Zowel de professionals van Leefbaarheid (wijkagenten, BOA, brandweer) als Zorg en Jeugd (wijkregisseur, opbouwwerk, maatschappelijk werk, regie, MEE en jongerenwerk) schuiven regelmatig aan. Wanneer nodig, wordt er in dit tijdsbestek ook overlegd. Iedereen is lid van dezelfde WhatsApp-groep waarin activiteiten, ideeën of signalen kunnen worden gedeeld.

Zuid-Oost

Buurtteam 1212/1213 zit in wijk Zuid-Oost. Het omvat de wijken rond de Utrechtseweg en het gebied bij de Riebeeck. Buurtteam 1212/1213 bestaat uit vier personen: een maatschappelijk werker van Versa, een ambulant begeleider van Kwintes en van Sherpa en een consultant van MEE. Wij bieden laagdrempelig hulp en ondersteuning aan alle inwoners van de wijk op verschillende gebieden, zoals zorg, welzijn, huisvesting, inkomen en activering. We werken daarin ook nauw samen met de opbouwwerker van Versa in de wijk, die mensen in de wijk met elkaar kan verbinden om bijvoorbeeld gezamenlijk een activiteit op te zetten.

Elke dinsdagochtend hadden we casuïstiek overleg in buurthuis ZO-samen aan de Oosterengweg 44B, waarin we onder andere de nieuwe aanmeldingen bespraken en konden overleggen over lopende casussen. Daarbij zijn ook een Wmo-consultant en een procesregisseur van de gemeente aanwezig. Zo kunnen we snel met elkaar schakelen in complexe casussen en in een casus waarbij opschaling naar een Wmo-indicatie nodig blijkt. Er zijn korte lijntjes met bijvoorbeeld de wijkagent en de woningcorporaties waar ook regelmatig aanmeldingen vandaan komen.

Elke donderdagmiddag van 13:00 - 15:00 uur is er een spreekuur in buurthuis ZO-samen. Zo kunnen inwoners laagdrempelig binnenlopen en hun vraag aan ons stellen.

Vier keer per jaar is er een wijknetwerkoverleg georganiseerd door de wijkregisseur om te overleggen hoe in brede zin gaat in de wijk. Naast het buurtteam, de procesregisseur en de Wmo-consulent, zijn daarbij ook bijvoorbeeld de wijkagenten, de wijkbrandweer, de woningcorporaties, de wijkverpleegkundigen, huisartsen en fysiotherapeuten aanwezig. Door de korte lijnen die we hierdoor hebben, is het tussendoor altijd mogelijk om met elkaar te overleggen op casusniveau en naar elkaar door te verwijzen.

Zuid

In postcodegebied 1214 en 1215 vindt een keer per week op de donderdagmiddag casuïstiek plaats (online); de laatste donderdag van de maand is dit fysiek in de Kleine Lelie. Samen met de aanwezigen (Versa, Sherpa, Kwintes, MEE, de procesregisseur en Wmo-consulent) bespreken we de verschillende BidW-casussen en de nieuwe aanmeldingen. We houden elkaar op de hoogte van actuele ontwikkelingen in de wijk. Naast dat wij elkaar eens per week spreken, hebben wij een WhatsApp-groep waar wij vragen en informatie met elkaar delen; zo weet je elkaar nog sneller te vinden. Elke dinsdagmiddag van 14.30 – 16.30 uur zit er iemand van het Buurteam in de Kleine Lelie om het spreekuur te draaien. Dit gaat samen met het inloopsprekuur van Weg en Wijzer. We merken dat we langzaam aan steeds wat meer zichtbaar zijn in de wijk. Daarnaast hebben wij elke maand op donderdagmiddag een onlinezorgnetwerkbijeenkomst. Meerdere disciplines sluiten hierbij aan, zoals de partijen van het Buurteam, politie, brandweer, wijkregisseur, thuiszorgorganisaties, POH-ers, ergotherapeuten en woonconsulenten. In februari 2025 hebben wij met een paar professionals een overleg om dit nog beter vorm te gaan geven en een paar keer per jaar een themabijeenkomst te organiseren. Zo hopen we nog meer betrokkenheid en samenwerking tussen deze disciplines. Met het kernteam van het zorgnetwerk (Buurteam, wijkregisseur, wijkagenten, brandweer en de thuiszorgorganisaties) hebben wij een WhatsApp-groep om zo korte lijnen met elkaar te hebben en snel te kunnen schakelen over vragen en situaties die spelen; dit is heel fijn.

‘Door de kennis die jullie hebben over alle wetten rondom wonen, zorg en inkomen, kan ik daar gebruik van maken en verder met mijn cliënten. Fijn dat, indien nodig, jullie meedenken en ook mee kunnen meedenken in mijn casus. Xo werken we goed samen’

-Collega van het Buurteam-

Zuid-West

In postcodegebied 1216 vindt wekelijks op donderdag van 13.00 – 14.00 uur casuïstiek plaats. Dit gebeurt vaak live in de Koepel en er is tevens een mogelijkheid om online aan te sluiten. Hier bespreken en verdelen de medewerkers van het Buurteam (Wmo, procesregisseur, Versa, Kwintes, Sherpa en MEE) de nieuwe casussen die binnen zijn gekomen via KPN Messenger of via andere kanalen en worden er updates over eerder besproken casussen gedeeld.

Eens per drie maanden vindt er een zorgnetwerkoverleg plaats. Dit is door de collega van MEE voortgezet in 2024. De betrokken zorgprofessionals (thuiszorg wijkteams, ergotherapeuten, fysiotherapeuten, Buurteam, buurtsportcoaches, vrijwilligersorganisaties en pastoraal werk zijn aangesloten) komen dan op thema bij elkaar. De afgelopen twee keer waren de thema's 'Veilig bewegen en leefstijl' en 'Zorgwetten: Wlz, Wmo Zvw, Jeugdwet'. Bij beide gelegenheden zijn ook sprekers uitgenodigd die hier meer kennis van hebben en deze kennis konden delen.

Iedere dinsdagochtend is er van 10.00 uur tot 12.00 uur een spreekuur in De Koepel vanuit het Buurtteam. Sherpa en MEE zijn om en om aanwezig, Versa en Kwintes konden dit nog niet ingepland krijgen. Tijdens dit spreekuur is er ook een Weg en Wijzer spreekuur dat wordt geleid door de SJD'er van Versa samen met een aantal vrijwilligers. Wij zijn er niet voor de vragen rondom formulieren etc., maar echt voor vragen van minder praktische aard en waar er vragen zijn op meerdere leefgebieden of die gaan over zorg/mogelijkheden. Vanuit het Buurtteam hebben we in 2024 ook weer actief contact gelegd met de huisartsen en POH-ers uit de wijk. We merken bij MEE dat de huisartsen regelmatig overleggen en aanmelden.

Er vinden veel activiteiten plaats in De Koepel, dit is helpend voor de inwoners en voor de Buurtteamleden om de inwoner aan de wijk te kunnen verbinden. Het contact met de opbouwwerkers is daarin ook van belang. Daarnaast kunnen de Buurtteamleden makkelijk werken in De Koepel en gebruikmaken van de ruimtes. Dit is voor zowel de inwoners als de Buurtteamleden zichtbaar positief. Er is een WhatsApp-groep waarin activiteiten, ideeën of signalen kunnen worden gedeeld met alle professionals in 1216.

Noordwest

De wijk Noord-West met postcodegebied 1217 is de grootste wijk in Hilversum die mensen vooral kennen van de grote villa's en het mediapark. De populatie bestaat grotendeels uit mensen die financieel redzaam zijn en 65-plussers. Er zijn verschillende plekken te vinden waar jongeren wonen en er zijn particuliere zorgaanbieders voor mensen met dementie. Daarnaast zijn er begeleid wonen locaties van instellingen zoals Kwintes en het Leger des Heils en is er een complex waar een woongemeenschap is, de Livinn.

Leuk om te weten, is dat er in de wijk verschillende plekken zijn om te wandelen. Er zijn stadsparken, vlakbij is het Corversbos en er zijn botanische tuinen te vinden.

Als we naar het Buurtteam van 1217 kijken, zien we dat deze bestaat uit een maatschappelijk werker van Versa, een begeleider van Kwintes en een cliëntondersteuner van MEE. Het Buurtteam biedt laagdrempelige hulp en ondersteuning aan alle inwoners van de wijk op verschillende gebieden, zoals zorg, welzijn, huisvesting, inkomen en activering. We werken daarin ook nauw samen met de opbouwwerker van Versa in de wijk, die mensen in de wijk met elkaar kan verbinden om bijvoorbeeld gezamenlijk een activiteit op te zetten.

In de wijk werken we nauw samen met netwerkpartners en andere partijen. Op dinsdagmiddag hebben we casuïstiek overleg waarin we onder andere de nieuwe aanmeldingen bespreken. Hierbij sluiten een Wmo-consulent en procesregisseur van de gemeente aan. Zo zijn er korte lijnen en kunnen we snel schakelen in complexe casussen, waarbij geïndiceerde hulp nodig is.

Elke maand is er een netwerkoeverleg, waarbij verschillende netwerkpartners aansluiten. Denk hierbij aan de wijkregisseur, thuiszorg, wijkbrandweer, wijkagent en wijkboa's. Dit maakt dat de samenwerking sneller gezocht kan worden als er casussen zijn waarbij dit nodig blijkt.

Sinds afgelopen jaar weten mensen het Buurtteam sneller te vinden. Toch blijft het belangrijk om dit onder de aandacht te houden. Er zijn lijnen met huisartsenpraktijken in de wijk zodat zij sneller inwoners kunnen aanmelden.

De Meent

In het Buurtteam van de Hilversumse Meent, postcode 1218, zijn MEE, Versa en Kwintes vertegenwoordigd. In 2024 heeft er een personele wissel plaatsgevonden bij het teamlid van Versa. Sinds dat moment draait het team weer stabiel.

Elke dinsdagochtend van 10:00 uur tot 12:00 uur houden we een inloopspreekuur in wijkcentrum de Kruisdam, dat we bij toerbeurt bemannen. Tegelijkertijd met het Buurtteam hebben de vrijwilligers van het infopunt ook spreekuur. Zij zijn eigenlijk het eerste opvangpunt. Komen zij er niet uit, komen zij met vragen bij ons.

Na het inloopspreekuur hebben we wekelijks casuïstiekoverleg. Daarbij zijn ook de Wmo-consulent, de procesregisseur en drie wijkverpleegkundigen (Amaris, Inovum en Vivium) aanwezig. De samenwerking en korte lijnen werken hierin erg prettig. De casussen worden verdeeld op basis van expertise, affiniteit en beschikbare tijd.

Eens per 6 weken sluit de medewerker van MEE aan bij het MDO (multidisciplinair overleg) met beide huisartsen in de Meent. Naast de huisarts en eerdergenoemde wijkverpleegkundigen ontmoet de medewerker in dit overleg ook de praktijkondersteuners, de specialist ouderengeneeskunde (SOG) en soms de casemanagers dementie.

Circa vier keer per jaar vindt een netwerkoeverleg plaats, geïnitieerd door de wijkregisseur. Daarin zijn naast eerdergenoemde personen onder andere ook de initiator van het Praathuis (dagbesteding zonder indicatie), de opbouwwerker, buurtsport- en leefstijlcoach, fysio, politie, woningverenigingen, etc. betrokken. Tijdens een van deze bijeenkomsten heeft de medewerker van MEE een presentatie gegeven over de werkzaamheden van MEE. Dit bleek erg verhelderend voor de ketenpartners.

In september vond er een 'Lang Leve Thuis Markt' plaats met alle ketenpartners in de Kruisdam. Deze markt werd goed bezocht en de evaluatie was positief.

Tot slot neemt de MEE-medewerker vanuit de Meent ook deel aan het IMOZ project (Integrale Medische Ouderenzorg). Daarin bekijken zij met het netwerk hoe we er samen voor kunnen zorgen dat ouderen die zorg nodig hebben op tijd in beeld komen waardoor ernstige problematiek kan worden voorkomen.

De kracht van de Meent is dat het een afgebakend gebied is waardoor zij samenwerken met een overzichtelijk netwerk.

Oost 1221

In postcodegebied 1221 vindt elke week op dinsdagmiddag van 13:00 tot 14:00 uur casuïstiek plaats in buurthuis De Geus of gedeeltelijke online. De deelnemende medewerkers zijn van Versa, Sherpa, Kwintes, MEE, Regisseur SP en de Wmo-consulent.

Op donderdag van 13:00 uur tot 14:00 uur zitten MEE, Kwintes, Sherpa, Versa en de Buurtcoördinator om en om bij het formulierenspreekuur in De Geus.

Ook hebben we in deze wijk om de zes weken (aansluitend aan casuïstiek) een zorgnetwerk. Dan schuiven de politie, buurt coördinator, brandweer, buurtwerker en schulddienstverlener ook aan.

De korte lijnen en het op casusniveau snel kunnen schakelen, blijft prettig. In dit zorgnetwerk wordt binnenkort het thema NAH ingebracht, waar een cliëntondersteuner van MEE en een ervaringsdeskundige voor zijn gevraagd.

Noord-Oost

Het buurtteam van 1222 bevindt zich in de wijk van Hilversum Noord-Oost. Een gemixte wijk met inwoners die verschillende achtergronden hebben. Veel van hen wonen er langere tijd en ervaren het over het algemeen als een rustige buurt. Opvallend is dat er in verhouding tot andere wijken weinig ouderen wonen en dat er straten zijn waar mensen elkaar helpen en op elkaar letten. In de wijk zijn veel faciliteiten, zoals een treinstation en winkelgedeelte met supermarkt.

Het Buurtteam bestaat uit medewerkers van Versa, Kwintes, Sherpa en MEE. Vanuit de gemeente sluit er een vaste Wmo-consulent en de procesregisseur aan. Elke donderdag vindt er casuïstiek overleg plaats, online of fysiek, in wijkcentrum Lopes Dias.

Tijdens het casuïstiek overleg worden nieuwe casussen besproken en verdeeld. Daarnaast worden casussen besproken die ingewikkeld zijn of waar men in vastloopt. Het is dan prettig om de situatie vanuit verschillende invalshoeken te bekijken en met elkaar te kijken of er nog interventies nodig zijn. Er wordt generalistisch gewerkt wat betekent dat men verschillende casussen oppakt. Daarnaast is er ruimte om eigen expertise in te zetten. Door de nauwe samenwerking zijn er korte lijnen tussen de buurtteammedewerkers en kan er snel geschakeld worden als dat nodig is.

Elk kwartaal is er een netwerkoverleg in wijkcentrum Lopes Dias waar netwerkpartners en andere partijen kunnen aansluiten. Denk hierbij aan de wijkbrandweerman, wijkagent, thuiszorg, wijkregisseur, de opbouwwerker van Versa etc.

In gesprek met elkaar worden de laatste updates en knelpunten uit de buurt besproken.

Gezamenlijk wordt gekeken welke thema's leven. Op basis daarvan wordt een gastspreker uitgenodigd of een thema voorbereid. Zo is vorig jaar Stichting Present uitgenodigd om een presentatie te geven over de vrijwilligersprojecten die zij doen.

Oost 1223

In postcodegebied 1223 vindt elke week een Buurtteamoverleg plaats. Het team bestaat uit twee medewerkers van Versa Welzijn, een van Kwintes, een medewerker van Sherpa, een Wmo-consulent en een procesregisseur vanuit de gemeente.

Casuïstiek vindt live en online plaats en hierin worden de binnengekomen casussen verdeeld. Er is binnen de casuïstiek ook ruimte om lopende casussen te bespreken. De lijnen zijn kort en er kan zo snel worden geschakeld.

De meeste meldingen komen binnen via KPN Messenger. Het kan ook zijn dat een melding op een andere manier binnenkomt. Dan wordt het alsnog in Messenger gezet om te verdelen.

Één keer in de week is het spreekuur van het Buurtteam, op dinsdag van 11.30 uur tot 12.30 uur. MEE doet 1x in de vier weken ook mee aan deze spreekuren. Daarnaast hebben we 1x per kwartaal een netwerkoverleg met meerdere partijen (politie, brandweer, Hilverzorg, wijkregisseur, opbouwwerker, medewerkers Versa en het BidW-team). Dit alles gebeurt in het wijkteam Sint Joseph, het buurthuis dat in onze wijk staat. Zo hebben we korte lijnen met de wijk en proberen we waar nodig in te springen op signalen uit de buurt.



meedoen mogelijk maken

Pallas Athenedreef 10
3561 PE Utrecht
030 264 22 00
info@mee-ugv.nl
www.mee-ugv.nl