

A portrait of a smiling woman with dark, curly hair. She is wearing a red cardigan over a black top with a red and white geometric pattern. She has large gold hoop earrings. The background is a blurred indoor setting with windows and a brown sofa.

MEE

Jaarrapportage 2020

Gemeente Hilversum

Voorwoord

Hierbij ontvangt u onze inhoudelijke verantwoordingsrapportage over het jaar 2020, waarin beschreven staat wat onze bijdrage is geweest in uw gemeente.

MEE gelooft in een samenleving die er is voor iedereen. Waarin mensen allereerst op hun mens-zijn worden gewaardeerd en niet op hun beperking. Waarin iedereen meetelt en naar eigen inzicht en mogelijkheden zijn of haar leven kan leiden. Een samenleving die mensen insluit in plaats van uitsluit. Meedoen is namelijk een mensenrecht. Dat is waar MEE voor staat.

Meedoen mogelijk maken doen wij voor kwetsbare mensen, al dan niet met een beperking, van alle leeftijden, in iedere levensfase en met hulpvragen op één of meer levensgebieden (financiën, inkomen, onderwijs, opvoeding, vrije tijd, wonen, werk en zorg). Dit doen wij in veel gemeenten, in de rol van onafhankelijke cliëntondersteuner of door onze expertise in te brengen in wijkteams. Daarnaast delen wij onze expertise door professionals van gemeenten en andere organisaties trainingen te geven in bijvoorbeeld het herkennen en omgaan met mensen met een beperking. Dit alles doen wij al jaren met veel energie en succes.

In 2020 kwam daar echter nog een bijzondere uitdaging bovenop. De hele wereld kreeg te maken met het Covid-19 virus. De impact daarvan was en is nog steeds enorm, juist misschien wel voor mensen met een beperking. Hun routines en zekerheden kwamen onder druk te staan en soms ook hun financiën. Social distancing heeft grote invloed op diegenen die juist afhankelijk zijn van mensen en instanties in hun omgeving. MEE is ondanks Covid-19 doorgegaan met haar werk. Er werd zelfs juist intensiever contact gezocht met cliënten om van hen te horen hoe het met hen ging, hoe zij met de crisis en de bijbehorende problemen en eenzaamheid omgingen. Op een veilige manier is het live contact voortgezet en is gebruik gemaakt van alle mogelijkheden die er tegenwoordig zijn: telefonisch consult, beeldbellen, WhatsApp maar ook via wandelafspraken.

Zo zijn wij in 2020 van waarde geweest voor al onze cliënten, voor alle inwoners van gemeenten waarin wij in wijkteams werken, voor veel professionals die wij ontmoet hebben op de onlinetrainingen en de organisaties waarmee wij dagelijks samenwerken. Ondanks alle negatieve kanten van de Covid-19 crisis is het mooi om te ervaren hoe flexibel mensen zijn en ik ben dan ook trots op onze medewerkers, die in alle omstandigheden hun ondersteuning blijven geven.

Ondanks het feit dat de crisis nog even zal duren, kijken wij op basis van de ervaringen in 2020 met veel vertrouwen naar 2021. Wij zijn gesterkt in onze mening dat wij nodig zijn en mensen met een beperking in alle omstandigheden kunnen en zullen ondersteunen!

Cees van der Wal,
bestuurder
MEE Utrecht, Gooi & Vecht

1. MEE in uw gemeente

MEE heeft van de gemeente Hilversum voor 2020 een subsidie toegekend gekregen van € 539.170 op basis van de onderstaande begroting. Hierbij was vooraf afgesproken dat de cliëntondersteuning persoonsvolgend zou worden afgerekend en de overige onderdelen te zien als vaste uren.

	Uren p.j.	Uurtarief	Totaal
Spreekuren	1.872	€ 67,50	€ 126.360
Samenwerkingen en netwerken	728	€ 67,50	€ 49.140
Kennispartner	364	€ 67,50	€ 24.570
Inzet ervaringsdeskundigheid	520	€ 67,50	€ 35.100
Aanvullende kennis & advies	208	€ 72,25	€ 15.000
Onafhankelijke cliëntondersteuning	4.000	€ 72,25	€ 289.000
Totaal	7.692		€ 539.170

De daadwerkelijke inzet in 2020 was:

	Uren p.j.
Spreekuren	724
Samenwerkingen en netwerken	961
Kennispartner	351
Inzet ervaringsdeskundigheid	438
Aanvullende kennis & advies	186
Onafhankelijke cliëntondersteuning	4.866
Totaal	7.526

Hierbij valt op dat de inzet op de spreekuren veel lager was dan begroot en de inzet bij de onafhankelijke cliëntondersteuning juist hoger is dan begroot.

MEE heeft aan de gemeente Hilversum voorgesteld om niet na te calculeren op de subsidie. Het totaalbedrag blijft dus conform de begroting. Dit omdat we de onderproductie zien als een effect van corona. Het effect is beperkt, omdat we veel uren voor bijvoorbeeld spreekuren hebben kunnen invullen met cliënt ondersteuning. De gemeente Hilversum is reeds akkoord gegaan met het voorstel om niet na te calculeren op de subsidie.

MEE geeft cliëntondersteuning in de sociale basis infrastructuur en op het Sociaal Plein gericht op de kwetsbare inwoners met als doel hen mee te laten doen in de samenleving. Hierbij wordt gewerkt aan sociale netwerkversterking en waar mogelijk met de inzet van ervaringsdeskundigen.

MEE zet vaste medewerkers in voor de gemeente Hilversum. Medewerkers die een bijdrage geleverd hebben zijn: Ada Grasmeijer (coördinator ervaringsdeskundigen), Harold Vernhout,

Henri ten Brinke, Hester van der Sterren, Jacqueline Zandt, Jan Willem Smit, Katja Andringa, Mariette de Bruijn en Mieke Zandee.

Deze medewerkers zijn generalisten en beschikken over kennis en ervaring op diverse levensgebieden. Zij zijn vaste contactpersoon voor inwoners die zich rechtstreeks bij MEE aanmelden, voor het Sociaal Plein, de wijknetwerken en de samenwerkingspartners. Zij zijn rechtstreeks bereikbaar en toegankelijk.

2. Individuele cliëntondersteuning

- MEE heeft in 2020 579 inwoners ondersteund. Dat is een stijging ten opzichte van 2019; toen werden 530 inwoners ondersteund.
- De inzet per wijk verschilt. In de basisrapportage is terug te zien uit welke wijken de inwoners afkomstig zijn.

Uit de praktijk

Toch nog een tweede keer proberen!

Mevrouw L. (moeder van R., 3 jaar) nam contact op met MEE. R heeft een meervoudige beperking en heftige epilepsie. De levensverwachting van R. is 6 jaar gezien de aandoeningen. Doordat L. en haar man allebei een baan hebben, wist L. wist niet goed hoe ze de zorg rondom R. moest invullen. Wel kwam oma regelmatig oppassen en R. gaat drie dagen per week naar de Boemerang. Moeder had een half jaar geleden al een Wlz-indicatie aangevraagd toen hij 2, 5 jaar was, maar die was afgewezen. Moeder had ook een PGB aangevraagd bij de zorgverzekering voor Intensieve kindzorg, die was helaas ook afgewezen. Vanuit de gemeente/afdeling jeugd was de indicatie er dus wel voor De Boemerang, maar verder waren er ook weinig mogelijkheden vanuit hen.

Alle partijen wezen naar elkaar waardoor L. niet meer wist wat ze moest doen en ze klopte aan bij MEE. De zorg van R. werd steeds zwaarder. De artsen constateerden dat R. zich niet meer verder kon ontwikkelen en werd er een syndroom vastgesteld. Met deze nieuwe informatie heeft de cliëntondersteuner advies gegeven om toch samen met de ouders een nieuwe Wlz-indicatie aan te vragen. Een nieuwe aanvraag voor een PGB bij de zorgverzekering hebben zij ook voorbereid.

Uiteindelijk is de Wlz-indicatie toegekend in PGB (dat gebeurt maar zelden op deze leeftijd) en kan moeder nu zelf de zorg leveren voor haar zoon in combinatie met de professionals.

Dagelijks tussen 10:00 en 12:00 uur hebben wij telefonisch spreekuur.

Informatie en adviesvragen komen veel voor. Dit kunnen vragen zijn van inwoners, maar ook van samenwerkingspartners. We worden dan gebeld met een specifieke adviesvraag waarna men zelfstandig genoeg is om dit zelf op te pakken. Het zijn dan vaak sociale kaart vragen.

Er zijn ook vragen die uiteindelijk een aanmelding worden. Hier is meer behoefte aan verduidelijking van de hulpvraag. Deze vragen zijn heel breed. Je kan hierbij denken aan

ondersteuning nodig hebben bij aanvragen van de Wmo (keukentafelgesprek), het meegaan naar en contact onderhouden met instanties (bijvoorbeeld UWV, PsyQ, Emerhese, GGZ centraal, huisarts, bewindvoering of schulddienstverlening) of het aanvragen van een Wlz-indicatie of een PGB.

Ook krijgen wij vragen van inwoners die ondersteuning willen bij een klacht/bezwaarprocedure bij bijvoorbeeld Wmo, Wlz, UWV of zorgverzekeraar. Bij juridische vraagstukken verwijzen wij vaak naar juridisch onderlegde samenwerkingspartners.

Cliëntondersteuner: “Afgelopen jaar heb ik drie casussen gehad waarbij ik samen met de cliënt een bezwaar heb geschreven na een negatief besluit op een Wlz-aanvraag. Het ging hier om kinderen onder de 18 jaar. Ja, dat is lastig bij de Wlz, maar na het bezwaar wel alle drie uiteindelijk afgegeven!”

Ondanks corona zijn er toch meer aanmeldingen dan vorig jaar geweest. Wij merkten ook dat er meer behoefte was aan een luisterend oor, omdat activiteiten uit de wijk en mogelijkheden binnen het netwerk zijn weggevallen. Door corona was bijvoorbeeld het formulierensprekuur van Versa gesloten, Humanitas kwam niet meer op huisbezoek maar ook informele hulp viel in sommige gevallen weg voor inwoners. Dit maakte dat inwoners bij ons aanklopten voor ondersteuning.

Cliëntondersteuner: “Zo klopte er een oudere meneer bij ons aan die geen idee had hoe hij zijn bankzaken kon regelen. Dit werd altijd gedaan door iemand anders, maar door corona durfde deze persoon niet meer langs te komen. We hebben samen met meneer een telefoon aangeschaft en deze met hem geïnstalleerd. Meneer kan nu internetbankieren waardoor hij zijn eigen bankzaken weer kan regelen.”

Ook zijn er casussen geweest waarin bemiddeling en evaluatie van zorgafspraken nodig was. Zo zijn er vragen geweest van inwoners die ambulante begeleiding hebben, maar de begeleiding naar hun idee niet lekker loopt. Een gesprek met cliënt en de ambulant begeleider kan dan erg helpend zijn.

Cliëntondersteuner: “Het idee dat een onafhankelijk cliëntondersteuner wilde meeluisteren met een zorgplanoverleg en mee wilde denken over bijstelling van de gemaakte afspraken, gaf meneer rust. In het gesprek bleek dat de begeleider meneer al twee jaar ondersteuning bood en dat de begeleider bekend was met de onrust van meneer. In het zorgplan zijn hier verdere afspraken over gemaakt over hoe hier mee om te gaan. Na dit gesprek kwam meneer ook zelf tot de conclusie dat hij het zo gek nog niet had getroffen met zijn begeleider in Hilversum”.

We zien vooral een stijging in de aanmeldingen die door de schulddienstverlening worden aangemeld. De schulddienstverleningstrajecten zijn een ingewikkeld proces. De vaardigheden die gevraagd worden aan inwoners, zijn soms te hoog gegrepen.

Het komt regelmatig voor dat iemand al jarenlang niet goed kan uitkomen met zijn geld en ook op andere leefdomeneinen vastloopt. Vanuit MEE kijken we dan levensbreed mee: wat is hier aan de hand en wat heeft de ze cliënt nodig om weer regie over zijn leven te krijgen?

Het valt op dat er dit jaar meer jongvolwassen met financiële problemen en problemen op meerdere leefgebieden zich hebben gemeld.

Spreekuren

Sociaal Plein

Helaas is door de coronamaatregelen het spreekuur bij Sociaal Plein vanaf maart gestopt. Wij merken dat inwoners nu meer zoekende zijn met hun vraag waar zij nu terecht moeten. In de algemene Wmo-brief van de gemeente worden wij als MEE genoemd. Zo kunnen inwoners met hun vragen toch nog contact met ons op nemen.

Spreekuren in de wijken

We waren gewend om in verschillende wijken en bij huisartsen spreekuren te draaien. Door de coronamaatregelen zijn een heel aantal van deze spreekuren (tijdelijk) komen te vervallen. Wij hopen de spreekuren in de loop van 2021 weer veilig op te kunnen starten.

Ondanks dat de meeste spreekuren gesloten waren, was er wel de mogelijkheid voor inwoners om telefonisch contact op te nemen met de MEE-medewerker van de wijk. Bij verschillende buurthuizen en spreekuurlocaties, hingen telefoonnummers van de contactpersonen van de betreffende wijken voor het raam.

De huisartsenpraktijk Liebergen en huisartsenpraktijk Seinhorst waren in de maand mei en juni dicht. Gelukkig zijn de contacten met de huisartsen goed en weten zij de MEE cliëntondersteuner goed te vinden.

Het AIC heeft wel online een spreekuur opgezet. Het AIC heeft een goed contact met MEE en zet vragen van inwoners direct door naar ons aanmeldpunt mochten er vragen zijn die MEE op kan pakken.

3. Samenwerken en netwerken

De cliëntondersteuners van MEE participeren in alle acht wijken van Hilversum. De wijken hebben een zorgnetwerk, een wijknetwerk en een werkgroep Begeleiding in de Wijk. Door de coronamaatregel is dit bij alle wijken digitaal geworden. Vanwege de al goede samenwerking van MEE met de Wmo-consulent, regisseur van de gemeente, buurtcoördinator, buurtwerker, brandweer en de politie, weten we, ondanks dat we op afstand werken, de casussen toch op een effectieve wijze samen op te pakken.

MEE heeft in 2020 deelgenomen aan de werkgroep die zich bezighoudt van de uitrol van 'Begeleiding in de Wijk'.

Ook samenwerking met de andere organisaties in de acht wijken verloopt goed. Door samen met de Wmo op te trekken in de eerste vraagverduidelijkingen kunnen we een volledig aanbod bieden. Vanuit MEE kijken we vooral naar het indicatieloos aanbod, het voorveld.

Zo zijn er bij verschillende aanmeldingen verwijzingen gemaakt naar gesprekken met de ervaringsdeskundige van MEE, de Crisiskaart, de Autismesoos en de Autismegespreksgroep van MEE. Maar ook het formulierensprek uur van Versa, Sociaaljuridische dienstverleners, Wonen/Welzijn/Mantelzorg, de vrijwilligerscentrale, de opbouwwerker, het maatjesproject en de thuisadministratie van Humanitas.

Aanvullende hulp vanuit het voorveld

Er is een aanmelding binnengekomen van een inwoner die graag ondersteuning wil bij zijn aanvraag voor een herindicatie vanuit de Wmo. De inwoner is bekend met autisme en heeft al ambulante begeleiding van een zorgaanbieder.

Er wordt tijdens het keukentafelgesprek gesproken over het lopende traject en deze doelen. Het blijkt dat vrienden maken erg moeilijk is en dat de inwoner toch wat geïsoleerd blijft. De zorgaanbieder heeft hier wel aandacht voor, maar er zijn meer doelen, waardoor hier geen prioriteit aan wordt gegeven tijdens de begeleiding.

Vanuit MEE hebben wij de cliënt een gesprek kunnen aanbieden met een ervaringsdeskundige. Dit gesprek geeft herkenning en erkenning van het autisme, waardoor ook psycho-educatie tot stand komt. De autismoos is als voorveldactiviteit genoemd, om hierin te oefenen met contacten maken en mensen ontmoeten. Ook is er een aanmelding gekomen voor de autismegespreksgroep om met andere deelnemers te spreken over het hebben van autisme.

Deze activiteiten in het voorveld geeft de zorgaanbieder ruimte om zich te richten op de andere doelen, zoals vragen rondom werk, structuur in de dag/nacht en vaardigheden aanleren.

Daarnaast werkt MEE samen met veel organisaties in de stad; onder andere met:

- Het Veiligheidshuis
- Scholen waaronder de Gooise Praktijkschool
- Autisme Netwerk (NAGV) & AIC (Autisme Info Centrum)
- de Voedselbank
- Stichting Present
- Huisarts en POH'ers

4. Kennispartner

MEE heeft zich in 2020 op verschillende manieren ingezet als kennispartner binnen de gemeente Hilversum. Er lagen meer plannen en aanvragen, maar door corona is veel vertraagd omdat de mogelijkheden om als groep bij elkaar te komen beperkt zijn. In 2021 staan er diverse trainingen gepland. Onder andere de online brussentraining, een online gespreksgroep voor vrouwen met autisme en een training LVB en NAH voor de schulddienstverleners van de gemeente Hilversum.

De volgende activiteiten hebben wel doorgang gevonden in 2020:

De autismesoos

Voor mensen met autisme is het maken van vrienden en onderhouden van contacten vaak erg lastig. Voor deze doelgroep is het fijn om contacten te hebben met gelijkgestemden. Hiervoor organiseert MEE de autismesoos.

De autismesoos heeft vier keer kunnen plaatsvinden in 2020 en trok gemiddeld 17 deelnemers. Ook is er nog een digitale pub quiz geweest in samenwerking met het AIC.

Online training autisme

De afdeling schulddienstverlening van de gemeente Hilversum heeft een onlinetraining gekregen over autisme. Deze training is gegeven door een cliëntondersteuner in samenwerking met een ervaringsdeskundige van MEE.

Bij de evaluatie kwam naar voren dat zij het erg interessant vonden om meer te weten over de hersenwerking. Het direct kunnen vragen aan een ervaringsdeskundige was ook als positief ervaren. Het was voor de deelnemers fijn om meer de diepte in te gaan en tips te krijgen hoe met iemand met autisme om te gaan en te communiceren.

Ook de vrijwilligers van de wijk Kerkelanden hebben deze autismetraining online gevolgd. Ook hier werd de deelname van de ervaringsdeskundige erg gewaardeerd.

Gespreksgroep Autisme

In augustus 2020 is er een nieuwe gespreksgroep voor mensen autisme gestart. Deze bijeenkomsten hebben deels wandelend plaatsgevonden, omdat dit beter paste binnen de maatregelen. Tijdens deze wandelingen spraken de deelnemers met elkaar over het hebben van autisme.

Training omgaan met LVB

Deze training hebben we gegeven aan de vrijwilligers van Het Informatiepunt in de Meent.

5. Inzet ervaringsdeskundigheid

De gemeente Hilversum heeft in een heldere opdracht de inzet van ervaringsdeskundigen voor 2020 beschreven. Deze opdracht is aangepast ten opzichte van de jaren ervoor. De gemeente Hilversum vindt dat de inzet van ervaringsdeskundigen van grote toegevoegde waarde is bij de volgende werkzaamheden:

- Aanwezigheid bij spreekuren
- Overbruggingszorg
- Aanvullend op consultants bij trajecten

Voor het organiseren van de betrokkenheid van ervaringsdeskundigen zet MEE voor 10 uur per week een coördinator in. Hierbij ligt de focus van de inzet sterk op de toegevoegde waarde voor de inwoner en niet op participatie. Daarbij richt MEE zich niet alleen op ervaringsdeskundigen met een GGZ-achtergrond, maar op een bredere expertise (denk aan: autisme, NAH, etc.).

Activiteiten in 2020

- De ervaringsdeskundigen zijn verdeeld over de wijken en gekoppeld aan de consulenten van MEE. We startten in januari in vier wijken om aanwezig te zijn bij het spreekuur. Helaas kwamen deze spreekuren stil te liggen door corona.
- Ervaringsdeskundigen worden met regelmaat gevraagd om mee te gaan met een consulent of zij hebben zelf telefonisch contact met cliënten. Ook vanuit Versa wordt ook af en toe een beroep gedaan op de ervaringsdeskundigen.
- De ervaringsdeskundigen worden ingezet om de spreekuren in de bus te bemannen bij het project 'Deel je Zorg Bus'
- Twee ervaringsdeskundigen volgden de cursus 'Crisiskaart-consulent'. Zij worden ingezet bij verschillende casussen voor de Crisiskaart.
- In de wijken waar langzaam weer de casuïstiek wordt opgepakt door professionals, draait een ervaringsdeskundige weer mee.
- Vanuit MEE zijn er ook samen met ervaringsdeskundigen online workshops en trainingen verzorgd voor professionals.
- Enkele ervaringsdeskundigen hebben meegedacht over het nieuw te ontwikkelen beleid van de gemeente Hilversum.

Een ervaringsdeskundige geeft herkenning en perspectief

Een ervaringsdeskundige, die zelf een hersenbloeding heeft gehad, gaat met een consulent mee op huisbezoek bij K. K. heeft recent een hersenbloeding gehad en kijkt hierdoor negatief naar de toekomst. Zijn leven is veranderd en eigenlijk is voor hem het leven wel klaar omdat hij het gevoel heeft dat hij niets meer kan.

K. en de ervaringsdeskundige voeren samen drie gesprekken. K. krijgt inzicht in zijn situatie, en ziet dat er ook een leven is met hersenletsel. Hierdoor ziet hij weer een stip aan de horizon.

6. Aanvullende kennis & expertise

In 2020 is in gemeente Hilversum gebruik gemaakt van:

1. 16 trajecten beeldvormend onderzoek
2. 1 x sociaaljuridische ondersteuning

Onderzoeksvragen uit de regio Utrecht, Gooi & Vecht

Totaal zijn er 100 beeldvormende onderzoeken uitgevoerd voor verschillende gemeenten. Anders dan voorgaande jaren zijn er dit jaar meer jeugdaanvragen gedaan (12 aanvragen). Het zwaartepunt van de aanvragen lag vooralsnog bij de 18+ cliënten. Medio maart 2020 kon MEE UGV, vanwege de aangekondigde lockdown, enkele maanden geen cliënten meer direct zien en spreken. Wel zijn er in de periode medio maart tot eind mei videobelgesprekken gevoerd met enkele cliënten. Voor iedere aanmelding is contact opgenomen met de aanmelder en cliënt om na te gaan of de cliënt het zag zitten om al te starten met het onderzoek door het gesprek via beeldbellen te voeren. Voor enkele cliënten wat dit geen

probleem. Voor sommige cliënten was dit geen optie en is gewacht tot begin juni, toen er weer afgesproken mocht worden met cliënten. In enkele gevallen was er sprake van een crisissituatie voor de cliënt waar snelle beeldvorming noodzakelijk was en is in goed overleg het gehele onderzoek alvast gestart in mei.

De onderzoeksvragen die zijn binnengekomen, zijn onder te verdelen in verschillende categorieën. Voor wat betreft de jeugdaanvragen was er voor enkele kinderen de vraag of zij baat zouden hebben bij 24-uurs zorg en nabijheid (Wlz-aanvragen). Enkele kinderen liepen vast binnen het reguliere op speciale onderwijs. Voor sommige kinderen was het de vraag of het kind op het huidige type onderwijs goed op zijn of haar plek zat. Voor 1 kind werd gevraagd welk type onderwijs passend zou zijn; hierbij zat het kind op een dagbestedingsplek. Voor ouders was vaak ook de vraag om het gedrag van hun kind goed te begrijpen. Hierbij lieten de kinderen boosheid, opstandig gedrag en somberheid zien of was er sprake van een vermoeden van een stoornis.

Voor wat betreft de 18+ aanvragen is gezien dat enkele (gescheiden) ouderparen zijn aangemeld. Voor de gezinnen was een (gezins)voogd vanuit een gecertificeerde instelling betrokken en zijn beide ouders aangemeld voor een beeldvormend onderzoek omdat het onduidelijk voor de betrokkenen was waar de ouders specifiek begeleiding bij nodig hadden. Er waren vermoedens van een LVB. Hierbij is vanuit MEE UGV steeds goed aangegeven dat wij geen uitspraken doen over de opvoedvaardigheden, maar dat wij wel in kaart kunnen brengen waar iemand goed in is, wat iemand nog moet leren en welke ondersteuning het best passend is.

Bij enkele aanvragen betrof het cliënten die een belast verleden hadden waarbij soms drugsgebruik een rol speelde of nog steeds speelde. Deze cliënten waren wel op het punt beland dat ze hun toekomst vorm wilden geven, maar vastliepen in hoe ze dit het beste konden doen. De betrokken hulpverleners liepen hier ook tegenaan. Een beeldvormend onderzoek hielp in het nagaan wat een cliënt nodig had, maar ook in het schetsen van iemands levensverhaal en eerder meegemaakte (ingrijpende) gebeurtenissen. Voor een aantal cliënten lag er de vraag voor het in kaart brengen van wat iemand op woongebied nodig had. Er waren vaak al vermoedens van een beperking of het was vanuit het verleden al duidelijk dat er sprake was van een verstandelijke beperking. Echter was eerder gedane diagnostiek dermate verouderd dat er behoefte was aan een meer recente beeldvorming naar iemands mogelijkheden en beperkingen. Een beeldvormend onderzoek werd aangevraagd om specifiek te kijken naar de ondersteuningsbehoefte van iemand en welke woonvorm (begeleid of beschermd) het best passend was.

Voor sommige aanvragen was er voor de cliënt al langere tijd hulpverlening aanwezig. Soms hulpverlening ingezet vanuit een wijkteam, maar vaak hulpverlening vanuit een externe partij. Echter werd gezien dat de ondersteuningsvorm niet altijd aansloot bij de cliënt waarbij bijvoorbeeld geleerde zaken niet beklifde en de cliënt weinig vooruitgang boekte. Ook werd gezien dat een cliënt zich niet aan afspraken hield met de begeleiders en feitelijk 'ongrijpbaar' was voor de hulpverleners. Door middel van beeldvormend onderzoek wilde men graag achterhalen wat iemands niveau van functioneren was en welke vorm van

begeleiding het beste zou passen. Op die manier wilde men kijken of de reeds ingezette hulp wel goed aansloot of dat er naar andere, meer passende hulp gekeken moest worden.

Bij andere onderzoekaanvragen ging het om cliënten met een migratieachtergrond, veelal vluchtelingen, waarbij er veel moeite was met het positief behalen van het inburgeringsexamen. Het leren van de Nederlandse taal bleek moeizaam te gaan. Geleerde kennis beklifde niet en de cliënt kon zich de Nederlandse taal niet eigen maken. Ze waren in het contact met anderen nog veelal aangewezen op een tolk. Al deze cliënten liepen hierdoor vast op meerdere leefgebieden. Enkele cliënten hadden vanuit het verleden veelal traumatische gebeurtenissen meegemaakt, zoals het meemaken van een oorlog en het plotseling verlaten van hun eigen vaderland. Door middel van een beeldvormend onderzoek werd gevraagd om een duidelijke beeldvorming met de vraag of er mogelijk sprake was van een (verstandelijke) beperking of dat mogelijk andere factoren een rol konden spelen bij de cliënt zoals trauma.

Tenslotte werd er voor een aantal cliënten specifiek gevraagd naar iemands mogelijkheden op het gebied van werk of dagbesteding. Hierbij ging het vaak om cliënten die voor korte tijd een baan hadden, maar deze baan vaak niet konden behouden. Vanuit de aanvragers was niet direct duidelijk wat maakte dat hun cliënten geen werk konden behouden.

Uit de praktijk

Casus: Weer vertrouwen

Een vrouw van 24 jaar wordt vanuit een VIA-traject (voorkoming uithuiszetting) aangemeld voor een beeldvormend onderzoek. Het lukt mevrouw niet om zich aan alle gemaakte afspraken te houden. De medewerker van het Sociaal Plein wil met dit beeldvormend onderzoek te weten komen hoe ze bij mevrouw kunnen aansluiten en wat ze van haar kunnen verwachten. Ze willen weten welke ondersteuning mevrouw nodig heeft om zo zelfstandig mogelijk te zijn. Daarnaast willen ze aanvullend op dit onderzoek een psychiatrisch onderzoek laten uitvoeren.

Mevrouw geeft aan dat ze dit onderzoek niet nodig vindt. Ze vertelt dat ze in haar hele leven al veel hulpverleners heeft gezien en veel onderzoeken hebt gehad. Tot op heden heeft ze daar weinig positiefs uit zien voortkomen. Toch is ze akkoord gegaan met dit beeldvormend onderzoek omdat ze er alles aan wil doen om haar huis te behouden.

In gesprek geeft mevrouw aan dat ze het niet relevant vindt om het te hebben over haar verleden. Ze vertelt dat ze liever kijkt naar de toekomst. Na een uitleg van mijn kant, waarin ik vertel waarom het voor dit beeldvormend onderzoek wel van belang is en benadruk dat mevrouw uiteindelijk zelf bepaalt wat ze wel en niet bespreekt, wil ze wel in gesprek. Uiteindelijk kan daardoor een goed beeld gevormd worden van hoe haar leven verlopen is en hoe zij gevormd is tot wie ze nu is. Uit dit gesprek blijkt dat mevrouw een moeilijke jeugd heeft gehad en met veel hulpverleners in aanraking is gekomen. Door de meesten van hen heeft ze zich nooit gezien en gehoord gevoeld. Ze geeft aan dat er altijd vanuit de boekjes gedacht werd en niet gekeken werd naar haar als uniek persoon. Hierdoor had ze er geen vertrouwen in dat ze door hen goed geholpen kon worden.

Uit dit beeldvormend onderzoek blijkt dat mevrouw verbaal gezien sterk is maar het wel moeilijk vindt om hulp te vragen. Dit zorgt ervoor dat mevrouw door anderen en zichzelf overvraagd wordt. Het kost haar veel energie en moeite om geheel zelfstandig aan alle verwachtingen te voldoen. Mevrouw focust zich daarom op de primaire taken (zelfzorg, zorg voor kind) die gedaan moeten worden en de andere taken (financiële zaken regelen) laat zij links liggen, omdat het gewoonweg teveel is voor haar. Verder blijkt uit dit beeldvormend onderzoek dat mevrouw niet gebaat is bij een psychiatrisch onderzoek. Ze heeft een rustige en stabiele situatie nodig, zonder stress van een mogelijke uithuiszetting. Daarnaast is de ondersteuning door een ambulant begeleider fijn voor mevrouw.

Mevrouw geeft bij het adviesgesprek aan dat ze het gevoel had dat ze gehoord en begrepen werd tijdens dit beeldvormend onderzoek. Ze is blij met de uitslag van dit onderzoek en staat open voor de aangeraden ondersteuning.

Casus: Juiste ondersteuning

Een jonge zwangere vrouw wordt aangemeld voor een beeldvormend onderzoek bij MEE. De aanmelding komt gezamenlijk vanuit het Sociaal Plein en de crisisopvang waar mevrouw op dat moment verblijft. Mevrouw is zwanger en heeft geen woonplek. Ze is nog niet goed in beeld bij de gemeente en de vraag is wat zij nodig heeft om haar leven weer op de rit te krijgen. Ze woont nog niet zo lang in Nederland en haar Nederlands is nog beperkt. Ze vindt het onderzoek heel spannend, omdat ze niet goed weet wat haar te wachten staat. In haar land van herkomst is ze dit niet gewend. Bovendien heeft ze veel ingrijpende gebeurtenissen meegemaakt en is ook haar situatie in Nederland onveilig.

Het onderzoek wordt samen met een vertrouwde begeleider van de crisisopvang gestart. Hierdoor voelt ze zich meer op haar gemak. Het lukt om bij haar aan te sluiten en samen in gesprek te komen. En het lukt mevrouw om zich open te stellen en haar verhaal te vertellen. Door alle spanning houdt mevrouw het niet lang vol. Daarom wordt besloten om het onderzoek een aantal dagen later te hervatten. Tijdens de tweede afspraak met mevrouw wordt een niet-verbale intelligentietest afgenomen.

Het uiteindelijk verslag maakt dat de gemeente en de crisisopvang een beter beeld hebben van mevrouw en daarmee beter begrijpen wie ze is. Ook staat beschreven welke ondersteuning nodig is. Het is duidelijk dat intensieve begeleiding nodig is in de vorm van beschermd wonen binnen de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Ook is er aandacht nodig voor het verwerken van ingrijpende gebeurtenissen uit het verleden.

Mevrouw zelf voelt zich met dit onderzoek gehoord en gezien en is blij dat er een plan ligt voor als straks haar kindje komt. Gemeente en crisisopvang hebben met het verslag een plan met concrete handvatten hoe ze mevrouw, met haar kindje op komst, goed verder kunnen ondersteunen.

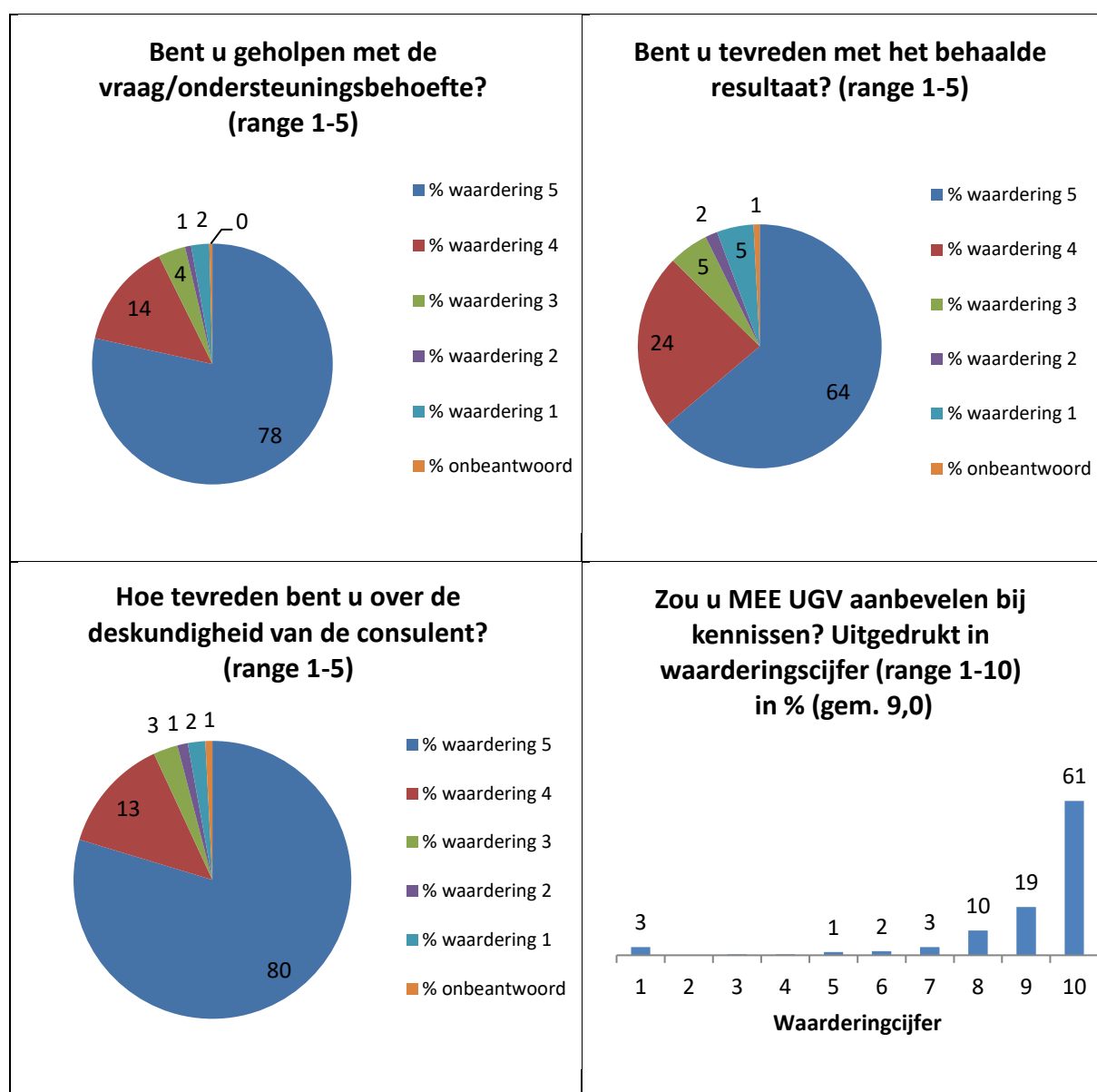
7. Signalen

- MEE heeft met de gemeente Hilversum afgesproken dat als een traject langer dan 10 uur in beslag neemt, de MEE-consulent in overleg treedt met de gemeente Hilversum (bijvoorbeeld met de regisseur of Wmo-consulent). Het doel van dit overleg is om gezamenlijk naar de inhoud van de casus te kijken om te bepalen of de juiste interventies zijn ingezet.
Uit de cijfers van het eerste half jaar van 2020 blijkt dat er regelmatig sprake is van trajecten die langer dan 10 uur duren. Naar aanleiding hiervan zijn we op casusniveau in gesprek gegaan met MEE-consulenten, om verder duiding te geven aan de reden waarom trajecten regelmatig meer dan 10 uur in beslag nemen. Deze analyse hebben wij gedeeld met de gemeente Hilversum en ook mondeling besproken.
- Er komen bij MEE regelmatig casussen binnen waarbij een jeugdconsulent is betrokken. Het kan handig zijn om de jeugdconsulenten ook te koppelen binnen de wijknetwerken.
- Er wordt soms een Wlz-indicatie afgewezen, maar ook een Jeugdindicatie. Men wijst dan naar elkaar. Dit is erg frustrerend voor cliënten, want zij weten niet wat er dan moet gebeuren. Zeker wanneer de draaglast van een cliënt erg hoog is, kan dit als zeer vervelend worden ervaren. Er valt dan een gat tussen Wlz en Wmo/Jeugd.
- Veel ouderen kunnen de weg niet meer vinden door de versnippering en wetgeving en door de coronamaatregel kunnen ze nu ook nergens meer binnenlopen. Bij een deel van hen is online zaken doen lastig of niet werkbaar.
- In alle wijken is sprake van toenemende vereenzaming mede door corona, vooral in Noord Oost komen daar signalen van binnen. Veel ouderen zijn terughoudend in sociale contacten waardoor ze eenzaam worden. Jongeren kunnen niet naar school en gaan op straat hangen.
- Er is een verhoging van het aantal aanmeldingen van vrouwen met autisme. Dit is een doelgroep die snel wordt overvraagd en de beperking niet altijd zichtbaar is. Er is niet echt een aanbod in Hilversum voor deze specifieke doelgroep. Er is een online autisme vrouwengespreksgroep gestart bij MEE Hilversum. Het dient aanbeveling om meer van dit soort groepen te starten in Hilversum.
- Er komen bij MEE verschillende signalen binnen dat ambulante begeleiders van zorgorganisaties en begeleiders op verblijfplekken van de GGZ geen/niet voldoende kennis hebben van autisme.

8. Uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek 2020

Medewerkers van MEE Utrecht, Gooi & Vecht bieden onafhankelijke cliëntondersteuning aan cliënten die onder de Wmo vallen. Bij het afronden van een traject krijgen de cliënten die door MEE UGV zijn ondersteund een e-mail met hierin een cliënttevredenheidsonderzoek.

In totaal hebben 246 cliënten in de regio MEE UGV het cliënttevredenheidsonderzoek ingevuld. Hieronder delen wij de resultaten:



Enkele quotes van de respondenten

- Zeer menselijk en bereid om naar oplossingen te zoeken en duidelijk de mogelijkheden uit te leggen. Ook met een cliënt contact opnemen om te kijken hoe het ermee gaat, en een luisterend oor te bieden.

- Het is zeer handig om een cliëntondersteuner te hebben, vooral bij complexe hulpvragen waarbij meerdere hulpverleners betrokken zijn.
- Uiteraard zou ik het alleen aanbevelen als iemand dat echt nodig heeft. Maar ik heb me bij de consulent altijd ontzettend op mijn gemak gevoeld. En nog, als ik hem spreek. Ik kan met hem lachen om moeilijke of pijnlijke gebeurtenissen, en kan altijd terecht als ik ergens niet uitkom. Ik wil er niet aan denken hoe mijn leven eruit zou zien als ik MEE en gemeente niet had gehad.
- Bij binnenkomst alleen al meteen goed contact en professionele aanpak. Vanaf het moment dat de consulente er was, is alles geregeld; daarvoor bleven wij hangen in de regelbrij en waar je voor iets moet zijn...
- Een luisterend oor, rust, en daarna duidelijke handvatten. Ook het aanbod om mee te gaan naar de gemeente om de hulpvraag duidelijkheid te geven is erg op prijs gesteld.
- Toen we in een uitzichtloze situatie beland waren met het Wmo, wist de consulent op een uiterst adequate manier de Wmo op zijn verantwoordelijkheden te attenderen. Ik had het gevoel dat MEE oprecht een onafhankelijke partij is die met je mee denkt... Meedenkend, begripvol, meelevend.
- In de hele wirwar van instellingen en organisaties was de consulent de eerste die mij echt geholpen heeft!
- Deskundige mensen die goed meedenken, je helpen aan de juiste kennis en je door kunnen verwijzen naar de juiste instanties.
- De zeer vriendelijke en professionele ondersteuning, waarbij er direct hulp en ondersteuning werd geboden ten tijde van de aanvraag en de nood zeer hoog was!
- MEE laat iedereen in zijn waarde, oordeelt niet en maakt geen onderscheid tussen mensen.

Feedback en negatieve respondenten

Wij vinden het belangrijk om goed zicht te hebben op signalen van ontevredenheid en mogelijke klachten. Daarom hebben we een analyse gedaan over de respondenten die ons een 1 tot 3 geven bij één of meerdere vragen. Slechts enkele inwoners geven een toelichting bij de opmerkingen. Hieruit blijkt dat een negatieve beoordeling vaak samenhangt met onduidelijkheid over wat een inwoner kan verwachten van de ondersteuning van MEE. Ook geven een aantal respondenten aan op zich wel tevreden te zijn met de ondersteuning, maar doordat ze hun uiteindelijke doel niet hebben bereikt (bijvoorbeeld een bepaalde indicatie) toch niet positief op het traject terugkijken. Het is in beide gevallen belangrijk dat consulenten aan het begin van een traject goed de verwachtingen en kaders afstemmen. Hier besteden we in 2021 aandacht aan bij de caseloadaudits.

Verhogen aantal respondenten

Om te komen tot betrouwbare resultaten, is het belangrijk dat zoveel mogelijk inwoners die wij hebben ondersteund het klanttevredenheidsonderzoek invullen. Helaas was in 2020 de respons lager dan gehoopt. We hebben onderzocht wat de oorzaken zijn. Hieruit blijkt dat een deel van onze consulenten de onderzoeken niet als standaard versturen. We hebben daarom besloten om in 2021 extra aandacht te besteden aan het verhogen van het aantal verstuurd onderzoeken. We streven in onze aanpak naar een gedragsverandering onder onze consulenten en zullen hier intern gericht aandacht aan besteden. Daarbij zullen we

ieder kwartaal het percentage verstuurde onderzoeken monitoren om zo tijdig bij te kunnen sturen, zowel op teamniveau als op medewerkersniveau.

Meldingen, signalen en klachten

Maandelijks inventariseren de lokale en regionale managers de signalen in hun teams, zowel om daar direct op in te kunnen spelen, als om het overzicht te creëren dat nodig is om als organisatie te kunnen leren van deze signalen. In 2020 heeft MEE Utrecht, Gooi & Vecht twee signalen van ontevredenheid van cliënten, opdrachtgevers en samenwerkingspartners verwerkt, waarvan er niet één als klacht is ingediend bij onze externe klachtencommissie. Uit een analyse van de signalen blijkt dat deze zijn opgelost met een luisterend oor, toelichting en waar nodig een aanpassing.

Caseloadgesprekken

In 2019 zijn wij gestart met het voeren van caseloadgesprekken. Tijdens deze gesprekken, die ook in 2020 plaats hebben gevonden, neemt de teamleider met de consulent zijn/haar caseload door om in te zoomen op:

- Hoe er aan de doelen van de cliënten wordt gewerkt
- Of de gewenste stappen worden genomen
- De zwaarte en aard van de problematieken
- De omvang van de totale caseload
- Of de aanpak passend is bij de opdracht van de gemeente

Dankzij deze caseloadgesprekken hebben we goed zicht op hoe de consulenten de begeleiding aan de inwoners invullen en kunnen we, indien nodig, tijdig bijsturen.



MEE Utrecht, Gooi & Vecht
meedoen mogelijk maken

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