



Jaarverslag 2008

MEE

IJsseloevers

Raad en daad voor iedereen met een beperking

Inhoudsopgave

	Voorwoord	4
1	MEE IJsseloevers in vogelvlucht	6
2	MEE IJsseloevers in 2008	8
2.1	MEE: midden in de samenleving	8
2.2	Levensgebieden Jeugd en gezin • Wonen en samenleven • Leren en werken Regelgeving en geldzaken • Vrije tijd en sport • Vrienden en relaties	11
2.3	Financiën en automatisering	27
2.4	Personeelsbeleid	27
2.5	Kwaliteitsbeleid: MEE IJsseloevers HKZ-gecertificeerd	30
2.6	Samenwerking	34
3	Bestuur en toezicht	35
4	Blik naar de toekomst	40
4.1	Zijn de voornemens voor 2008 gehaald?	40
4.2	Voornemens voor 2009	40
	Bijlage	
B.1	Productiegegevens	44
B.2	Werkgebied	46

Voorwoord

De samenleving wordt harder en dat raakt de mensen voor wie MEE werkt direct in hun dagelijks leven. De problemen waar ze tegenaan lopen, nemen dan ook toe en worden complexer. Zo vinden er in vergelijking met enkele jaren terug sneller uithuisuitzettingen plaats, de schulden stijgen en de repressie vanuit de overheid en andere organisaties is sterker. Een tendens is ook dat mensen die door hun beperking al meer moeite hebben verantwoordelijkheid te dragen er vaker alleen voor staan.

Het is duidelijk dat juist nu de samenleving verhardt en de crisis lijkt toe te slaan, de rol van MEE nog belangrijker wordt. MEE is de extra steun die nodig is om te zorgen dat de maatschappij toegankelijk blijft voor mensen in een kwetsbare situatie. MEE werkt aan het MEEdoen. Met cliëntondersteuning willen we bereiken dat ieder mens met een beperking zélf vorm kan (blijven) geven aan zijn of haar leven.

In dit jaarverslag vindt u een overzicht van de vele activiteiten die we in 2008 hebben verricht om mensen bij te staan en te laten MEEdoen in de samenleving. Graag licht ik er drie belangrijke mijlpalen uit. Allereerst hebben de gemeenten in het werkgebied een samenwerkingsovereenkomst met MEE IJsseloevers afgesloten. Dat geeft ons een sterke basis en daarmee kunnen we veel voor de bewoners betekenen. Tweede mijlpaal is dat MEE IJsseloevers het HKZ-certificaat heeft ontvangen: een beloning voor de kwaliteit die onze mensen leveren. Derde punt is dat MEE IJsseloevers op een landelijk congres de eerste landelijke MEE-innovatieprijs mocht ontvangen voor het project 'Vriendenkringen'.

Onze medewerkers hebben het afgelopen jaar hard gewerkt om het kwaliteitscertificaat te ontvangen. De kwaliteit van het werk bleef in die drukke periode boven gemiddeld, dat bevestigt ook de uitkomst van de landelijke benchmark cliënttevredenheid. Mede namens de raad van toezicht, de centrale cliëntenraad en het management bedank ik de medewerkers voor hun werk.

Samen zijn we sterk in MEEdoen!

drs. ing. F.J. Eric van Vollenhoven
Directeur - bestuurder



1 MEE IJsseloevers in vogelvlucht

De naam MEE staat symbool voor een organisatie die naast de cliënt wil staan: meelachen en meedoen, meegaan, meedenken... MEE biedt raad en daad op maat; voor iedereen met een beperking, wanneer die beperking een handicap in het leven (dreigt) te worden. MEE doet dit in de vorm van cliëntondersteuning, voorlichting en advies.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

MEE werkt voor alle mensen met een beperking, chronisch zieken, mensen met niet-aangeboren hersenletsel en voor mensen met een stoornis binnen het autistische spectrum. MEE dient uitsluitend het belang van de individuele cliënt en werkt onafhankelijk van de belangen van andere (zorg)organisaties en overheden.

MEE richt zich binnen deze groepen vooral op mensen die het zonder ondersteuning in de samenleving moeilijk redden, de kwetsbare groepen. Deze mensen zijn vaak sterk in het zoeken van oplossingen voor het leven met een beperking. Toch ondervinden zij problemen en kan de beperking een handicap in het leven worden. Met cliëntondersteuning, voorlichting en advies streeft MEE IJsseloevers naar het in stand houden en versterken van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. Met als doel dat mensen de regie over hun eigen leven weten te houden. Dit heeft als bijkomend voordeel dat een beroep op langdurige zorg wordt voorkomen.

Landelijk netwerk, regionale focus

MEE IJsseloevers vormt sinds bijna vijf jaar samen met 21 regionale onafhankelijke MEE stichtingen een landelijk dekkend netwerk: de vereniging MEE Nederland. Alle MEE-organisaties zijn de verplichting aangegaan één werkwijze te hanteren die voortdurend wordt verbeterd aan de hand van praktijkervaringen. Om de onafhankelijkheid te waarborgen, zijn met de oprichting van MEE Nederland de zogenaamde geïndiceerde, AWBZ-gefinancierde zorgtaken overgedragen aan de zorgaanbieders.

‘Ieder mens heeft recht op een **eigen** en **volwaardige** plek in de samenleving ...’

Missie en visie MEE IJsseloevers

MEE IJsseloevers

MEE IJsseloevers is in 2004 ontstaan uit drie rechtsvoorgangers. Inmiddels werkt MEE IJsseloevers vanuit zes regiokantoren en een hoofdkantoor in de provincies Flevoland en Overijssel, op een deel van de regio Twente na. Het werkgebied loopt dan ook van Almere tot de Duitse grens. Binnen de IJsselmeergroep wordt nauw samengewerkt met MEE Amstel en Zaan en MEE Noordwest Holland. De samenwerking is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en het beperken van de kosten van bedrijfsvoering.

Missie en visie

Ieder mens heeft recht op een eigen en volwaardige plek in de samenleving en de mogelijkheid vorm en inhoud te geven aan zijn of haar leven.

MEE IJsseloevers wil een bijdrage leveren aan het versterken van de positie van mensen met een beperking, chronisch zieken en/of hun omgeving binnen de samenleving. Het doel is dat mensen de regie houden of krijgen over hun eigen leven, zichzelf kunnen handhaven én kunnen participeren in de maatschappij. Dit doet MEE met respect voor ieders eigenheid.



2 MEE IJsseloevers in 2008

2.1 MEE: midden in de samenleving

Wat heeft MEE IJsseloevers in 2008 voor haar cliënten en omgeving kunnen betekenen? Is het cliënten gelukt om mee te doen in de samenleving? En zo ja, hoe willen zij bij gewone zaken als wonen, werken en vrijetijdsbesteding betrokken zijn? Waardoor hebben cliënten zich gesteund gevoeld? Is het gelukt om de mensen met een beperking in beeld te brengen bij de samenleving? Veel vragen en MEE heeft er vele beantwoord.

Manager van de regio Zwolle, Ria Brands, al 27 jaar actief in de zorg voor mensen met een beperking, blikt terug op 2008.

Het belang van de cliënt staat voorop. Je vindt dit een belangrijke kernwaarde van MEE IJsseloevers. Kun je aangeven hoe je dat terugziet in de dagelijkse praktijk?

Ria Brands: 'We proberen de hulpvraag samen met de cliënt te verduidelijken en vooral gebruik te maken van de eigen inbreng en kracht van de cliënt. Zo merkten we dat cliënten veel vragen hebben over het inzetten van hun persoonsgebonden budget (PGB). Met onze regionale partners hebben we voor mensen met een stoornis in het autistische spectrum in 2008 het boekje 'Tips om invulling te geven aan uw PGB' uitgegeven. Een succes, want het boekje wordt inmiddels ook landelijk gebruikt.

Een ander voorbeeld is het door ontwikkelen van vriendenkringen. Veel mensen met een beperking hebben behoefte aan contact en vriendschap. Ze weten alleen niet hoe en met wie. Met een vrijwilliger maken wij een kring van mensen die elkaar leren kennen.

Als dit 'klikt', heb je vanzelf een vriendenkring. Voor dit project hebben we overigens de MEE-innovatieprijs ontvangen.'

'Hoe eerder ouders aan de bel trekken, des te groter de **kans** dat het kind zich later goed kan ontwikkelen'

Ria Brands, manager regio Zwolle

Je zet je in voor mensen met een beperking die tussen wal en schip dreigen te vallen.

Hoe doe je dat?

'Mensen met een beperking worden over het algemeen beoordeeld als ieder ander. Er wordt vaak geen rekening gehouden met hun onzichtbare beperking, die wordt niet herkend. Dit kan bij mensen met bijvoorbeeld een verstandelijke beperking leiden tot overvraging, misbruik en verdere verkommering met als gevolg weer grote schulden en verslavingsproblematiek. Velen belanden dan in een maatschappelijk isolement. Ook al is er geen directe hulpvraag, toch zetten onze medewerkers zich in om contact met deze mensen te maken. Soms is er direct resultaat, soms blijft het bij een 'vinger aan de pols' contact.

Vanuit ons team zijn we ook actief in het team VIA van de gemeente Zwolle. VIA staat voor Vangnet, Informatie, Advies. Dit team helpt mensen die in een zorgwekkende situatie verkeren en hier zelfstandig geen verandering in kunnen brengen. Ze hebben goede hulp nodig, maar zullen hier zelf niet om vragen. Meestal kampt een persoon met meerdere problemen en betreft het een complexe situatie. We leveren onze deskundigheid in de multidisciplinaire casuïstiekbespreking. En gaan ook op huisbezoek bij mensen die bij het team zijn aangemeld. Wij herkennen mensen met een licht verstandelijke handicap (LVG) en niet-aangeboren hersenletsel (NAH) als geen ander en weten hoe je ermee om moet gaan.'



Jeugd en gezin is binnen MEE IJsseloevers een belangrijk levensgebied. Wat heb je in 2008 op dit terrein bereikt?

'Het samenwerkingsverband tussen specialisten 'Integrale Vroeghulp (IV)' wordt steeds bekender. IV richt zich vooral op kinderen met (het vermoeden van) een ontwikkelingsachterstand. Dit vraagt om kennis van het kind dat in zijn ontwikkeling wordt bedreigd, het herkennen van de vraag achter de vraag én de kennis van de sociale kaart. Het is goed om te zien dat ouders nu ook zelf al de weg te weten vinden naar de Integrale Vroeghulp. Hoe eerder ouders aan de bel trekken, des te groter de kans dat de ontwikkelingsachterstand van een kind erkend wordt en goede vervolgstappen geadviseerd kunnen worden.'



'In 2008 is de LVG-polikliniek in Zwolle samen met twee zorgaanbieders verder ontwikkeld. Tot nu toe konden deze jongeren voor diagnostiek niet in Zwolle terecht en vaak was deze 'reisdrempel' te hoog. Door de opening van de LVG-poli in Zwolle kunnen jongeren dichtbij toch gediagnosticeerd worden. Wij verwijzen jongeren naar de poli en werken mee aan het vooronderzoek. De vervoltrajecten worden niet in de regio Zwolle gegeven. Dit signaal is afgegeven bij de zorgaanbieders en daarop zijn stappen ondernomen om deze lacune in 2009 op te lossen.

In Zwolle doen wij sinds 2008 mee aan de multidisciplinaire Zorg- en Adviesteams (ZAT) actief op de vier MBO-scholen in Zwolle waar meer dan 25.000 leerlingen hun opleiding krijgen. Jongeren kunnen soms niet goed meekomen en worden aangemerkt als probleemjongeren, zonder dat er goed is onderzocht wat er nu precies aan de hand is. De ZAT's beoordelen de signalen vanuit de school en als MEE zetten we onze expertise in bij het herkennen en benaderen van jonge mensen met LVG-problematiek, Niet Aangeboren Hersenletsel en stoornissen in het autistisch spectrum. Wij adviseren over de meest passende ondersteuning voor de jongere, de ouders en de docent. Bovendien zijn enkele van onze medewerkers ook schoolmaatschappelijk werker bij praktijkscholen en het bijzonder onderwijs. Sinds 2008 nemen we, na signaal van school, contact op met schoolverlaters met problemen. Outreachend werken hoort ook bij ons vak!

'Vooral dat hele **netwerk** om ons heen is erg prettig'

Sandra Plette, moeder van Qian

2.2 Levensgebieden

MEE IJsseloevers biedt haar diensten aan in de vorm van informatie verstrekken, samenwerken, bemiddelen, adviseren, signaleren en persoonlijke ondersteuning in alle levensfasen en op alle levensgebieden. We onderscheiden de levensgebieden:

- Jeugd en gezin
- Wonen en samenleven
- Leren en werken
- Regelgeving en geldzaken
- Vrije tijd en sport
- Vrienden en relaties

Uiteraard lopen de levensgebieden in elkaar over. We schetsen de belangrijkste ontwikkelingen en resultaten in enkele levensgebieden in 2008.

■ Jeugd en gezin

MEE IJsseloevers ondersteunt ouders/verzorgers met een beperking bij de opvoeding van hun kind(eren) en ouders van een kind met een beperking.

MEE staat naast de cliënt en behartigt zijn of haar belangen. Als een cliënt met verschillende organisaties en instanties te maken heeft, vervult MEE in samenwerking met een multidisciplinair team een regierol. Wat wil de cliënt? Wat heeft dit kind en dit gezin nodig om verder te kunnen met het gewone leven? Wat kan het eigen netwerk hierin betekenen?

Sandra Plette, moeder van Qian (5):

'Qian werd geboren met een volledige schisis (open gehemelte, open lip), waardoor zijn spraak zich niet ontwikkelde zoals bij leeftijdgenoten. Bij het schisisteam, waar Qian onder behandeling was, vroeg men zich af of er niet meer aan de hand was. De kinderarts, fysiotherapeut, orthopedagoog, psycholoog en het audiologisch centrum, die Qian allemaal hadden gezien en onderzocht, verwezen ons door naar MEE. Via MEE kwamen we bij het team voor Integrale Vroeghulp. Hier kon ik mijn verhaal kwijt. In overleg met het team hebben we besloten om Qian te plaatsen op een Medisch Kleuterdagverblijf (MKD). Achteraf een heel goede keus. Als ik zie hoe hij zich in de afgelopen maanden al heeft ontwikkeld, dat had hij op het reguliere onderwijs nooit gered. Hier krijgt hij een gerichte behandeling met fysiotherapie en logopedie. Bovendien geeft het MKD ook begeleiding bij ons thuis. Vooral dat hele netwerk om ons heen is erg prettig.'

Netwerken Integrale Vroeghulp

Om jonge kinderen met ontwikkelingsproblemen zo vroeg mogelijk te herkennen en te ondersteunen, coördineert MEE IJsseloevers de regionale netwerken Integrale Vroeghulp. In alle regio's zijn de netwerken actief. In zowel Overijssel als in Flevoland zijn de meest essentiële ketenpartners bij dit netwerk betrokken. In beide regio's ligt de coördinatie in handen van MEE IJsseloevers.

'Een peuterspeelzaalleidster is vaak de eerste die tegen ouders zegt dat hun kind zich anders ontwikkelt dan anderen. Voor een leidster echter zover is, moet ze vaak een hoge drempel over. Er wordt veel van haar verwacht, terwijl ze daar meestal de opleiding niet voor heeft. Toch is het belangrijk. Hoe eerder je ontwikkelingsproblemen signaleert, hoe eerder je begeleiding en ondersteuning in kunt zetten.

De gemeente Lelystad erkent het belang hiervan en is daarom met een pilot gestart, waarin leidsters op peuterspeelzalen en kinderdagverblijven een grotere rol gaan spelen in de vroegsignalering. Wij als Stichting Kindercentra Lelystad (SKL) doen aan de pilot mee. Om de leidsters extra ondersteuning te bieden is MEE IJsseloevers benaderd voor het geven van een cursus waarin aandacht is voor het signaleren van een ontwikkelingsachterstand en voor het onder woorden brengen van wat je constateert. En met name dat laatste is een belangrijk onderdeel. In overleg met MEE wordt daarom veel aandacht besteed aan hoe je iets bespreekbaar maakt richting de ouders. Het is een pilot, we hebben nu drie van de vier bijeenkomsten gehad en het gaat goed. Maar het moet natuurlijk in de praktijk blijken hoe het gaat bekliven. We moeten er wel blijvende aandacht voor hebben.

Als SKL hebben we overigens ook op een ander vlak contacten met MEE. We hebben een peuterspeelzaal-plus, De Muizefant, waar we ruimte hebben voor kwetsbare peuters. De groepen zijn kleiner en het aanbod en de personeelsinzet is afgestemd op kinderen met gedragsproblematiek. De coördinator (vanuit MEE) van het Integrale Vroeghulpteam zit in de plaatsings- en adviescommissie. Dat is prettig. Er is daardoor voor ouders ook heel snel contact met Integrale Vroeghulp, als ze graag willen weten wat er verder nodig is om er voor te zorgen dat hun kind zich optimaal kan ontwikkelen.'

Simone den Hollander, manager peuterspeelzalen SKL

Centra voor Jeugd en Gezin (CJG)

Het Centrum voor Jeugd en Gezin is bedoeld voor iedereen met problemen en vragen over opvoeden en opgroeien. Het CJG geeft informatie en advies, heeft een signaalfunctie, leidt mensen naar de juiste hulp en coördineert de zorg. MEE IJsseloevers heeft in 2008 met alle gemeenten afspraken gemaakt over haar bijdrage aan de verdere ontwikkeling van de CJG's. Centraal staat daarbij de kennis van MEE over de positie van jongeren met een beperking en van de reguliere cliëntondersteuning.

GAAF Flevoland

In Flevoland is er sinds 2008 sprake van een GAAF-convenant. GAAF staat voor Gemeenschappelijk Actieprogramma Aansluiting Flevoland, een driejarig programma (2006-2009) gericht op een betere aansluiting van jeugdbeleid, jeugdzorg, onderwijs, justitie en gezondheidszorg (AWBZ). MEE IJsseloevers heeft geholpen met de ontwikkeling van routewijzers voor professionals en een geïntegreerd aanmeld- en indicatieformulier. MEE heeft verder een folder voor ouders uitgegeven over integraal indiceren: kinderen die naast AWBZ-zorg of jeugdzorg ook steun nodig hebben bij het onderwijs, worden voortaan met één toegang geholpen. De wachttijden kunnen hierdoor omlaag en kinderen krijgen sneller de zorg die ze nodig hebben.

'Hoe eerder je ontwikkelingsproblemen signaleert,
hoe eerder je **begeleiding** en **ondersteuning** in kunt zetten.'



Samenwerking met signaleringssysteem risicojeugd

Als gevolg van landelijk beleid worden signaleringssystemen voor risicojeugd ingevoerd. Opvallend is dat elke provincie of regio zijn eigen keuze kan maken voor een systeem. In de ogen van MEE IJsseloevers kan dat in de toekomst problemen opleveren.

Tijdens de GAAF-conferentie in het najaar van 2008 is voor de provincie Flevoland het ESAR-convenant ondertekend. ESAR staat voor Elektronisch Signaleringsysteem Alle Risicojeugd. Met dit digitale systeem kan men risicojeugd met meervoudige problematiek registreren en sneller helpen met beter afgestemde zorg. In het systeem is zichtbaar wie er met het kind bezig is en het principe van één kind, één aanpak kan worden uitgevoerd. Ook MEE IJsseloevers helpt bij de uitvoering van ESAR.

In Overijssel heeft de provincie vanuit het Actieprogramma jeugdbeleid Jeugdzorg 2005-2008 gekozen om te werken met VIS2, dat staat voor Vangnet Informatie- en SamenwerkingsSysteem. Dit internetprogramma is vergelijkbaar met ESAR. Het ondersteunt de informatie-uitwisseling bij meervoudige problematiek en maakt de uitvoering van een gezamenlijk plan van aanpak mogelijk. Ook hier participeert MEE IJsseloevers.

Kinderwens en ouderschap: voorlichting, ondersteuning en cursussen

MEE IJsseloevers maakt mensen met een verstandelijke beperking die een kindwens hebben, bewust van de betekenis en gevolgen van ouderschap. Bij zwangerschap ondersteunt MEE IJsseloevers de cliënten. Zowel in de voorlichting als bij de ondersteuning van de ouder(s) staat het belang van het kind voorop. Een multidisciplinair team adviseert bij bezorgdheid over het welzijn van het kind. De ouder(s) worden hier altijd bij betrokken.

MEE IJsseloevers heeft voor dit onderwerp meerdere cursussen ontwikkeld. In meerdere regio's heeft in 2008 de cursus 'Wij krijgen een kind' gedraaid, speciaal ontwikkeld voor jonge aanstaande moeders met een verstandelijke beperking. Datzelfde geldt voor de cursus 'Huisje, boompje, kindje' voor mensen met een verstandelijke beperking met een kindwens. Samen met oefenbaby's Tomas en Sofie wordt er gesproken over vragen als: Waarom willen jullie een kind? Weten jullie wat opvoeding inhoudt? Wat kun je goed, en wat minder of niet?

'Uiteindelijk beslis je zelf, maar MEE weet de weg...'



■ Wonen en samenleven

MEE IJsseloevers wil bijdragen aan de vorming van de inclusieve samenleving: iedereen, elke burger met of zonder beperking, doet mee en er is ruimte voor diversiteit. MEE helpt mee om barrières te slechten.

In 2008 zijn gesprekken gestart met Praktijkschool 'De Maat' in Ommen om te komen tot een samenwerking in het Simulatiehuisproject. Dit huis wordt ingezet als een leeromgeving waar scholieren niet alleen op cognitief gebied uitgedaagd worden maar ook op sociale aspecten en alles wat hoort bij wonen en samenleven.

Bereik van MEE onder allochtonen

Er is bezorgdheid over de maatschappelijke participatie van mensen met een beperking en van allochtone afkomst. Zijn ze er niet of zien we ze niet? Is er sprake van een participatieprobleem? Deze bezorgdheid hebben medewerkers uit Deventer omgezet in een voorstel om beter in contact te komen met mensen met allochtone achtergrond. Hierbij zijn ook de signalen meegenomen van een onderzoek van de gemeente Zwolle en provincie Overijssel naar de toegankelijkheid van de zorg voor mensen van allochtone afkomst. Dit voorstel wordt in 2009 verder uitgewerkt met als doel beter in contact te komen met allochtone burgers.

In Deventer zijn in samenwerking met de moskee verschillende activiteiten georganiseerd: avonden van de Regionale Federatie van Ouderverenigingen (RFvO) en de start van een vrouwengroep. Ook is een gespreksgroep gestart voor Turkse ouders. In de gespreksgroep is onder meer gesproken over verstandelijke beperkingen, het speciale basisonderwijs, opvoeding, vrijetijdsbesteding en regelingen en voorzieningen. De ervaringen zijn zo positief dat er voor Turkse ouders met een kind met een beperking inmiddels een cursus is gestart over opvoedingsondersteuning.

'De kracht van een democratisch land als Nederland ligt in de ruimte voor het anders-zijn. In een democratische cultuur gaat het niet alleen om het ruimte laten aan hen die anders-zijn, maar ook om ruimte te maken. Of het nu gaat om Nederlanders met een achtergrond als migrant of mensen met een beperking. De samenleving moet bereid zijn te ontmoeten en een stap opzij te doen. Geen fixatie op achterstand en beperking, maar aandacht voor kracht van mensen, waar mee zij zich kunnen ontwikkelen.'

Sociaal Café Almere Haven en integrale teams

In Almere Haven is MEE IJsseloevers in 2008 partner binnen het integrale team, één van de vier WMO-pilots (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) binnen de gemeente. Deze integrale teams zijn gericht op het versterken van de sociale netwerken van mensen met of zonder beperkingen, het bevorderen van hun participatie en het vergroten van de zelfredzaamheid. Daarin speelt het wijkgericht werken een belangrijke rol. De WMO vraagt immers om nieuwe sturingsmechanismen: het versterken van de kracht en het zelfoplossende vermogen van mensen, groepen en buurten. Het is dus belangrijk om aansluiting te vinden bij aanwezige krachtbronnen.

In Almere Haven is op deze wijze een nieuwe sociale infrastructuur ontstaan. Een van de succesvoorbeelden is het Sociaal Café, waarin professionals uit de sectoren wonen, welzijn, zorg, onderwijs, veiligheid, inkomensondersteuning, kerken en vrijwilligersorganisaties elkaar regelmatig treffen. MEE IJsseloevers is vanzelfsprekend gesprekspartner. Dit Sociaal Café is de kraamkamer van vernieuwing en verbinding geworden. Zo heeft het project Vriendenkring tijdens een WMO-conferentie in Almere Haven een aanmoedigingsprijs mogen ontvangen om een nieuwe verrassende verbinding te leggen: vrijwilligers werven bij mensen met een psychiatrische achtergrond die de dagbestedingcentra van stichting Dagactiviteitencentrum (DAC) Almere bezoeken.

Convenant Autisme Flevoland

In oktober 2008 is in Flevoland door negen organisaties uit de zorg het provinciale convenant autisme ondertekend. Een belangrijke mijlpaal; de relevante partijen uit de zorg en andere sectoren hebben nu afspraken gemaakt om in alle levensfasen geïntegreerde zorg te bieden aan mensen met een stoornis binnen het autistische spectrum. MEE IJsseloevers levert de coördinator van de stuurgroep waarin de participanten zitting hebben.

'De **kracht** ligt in de ruimte voor het anders-zijn'

Halleh Gorashi, cultureel-antropoloog en bijzonder hoogleraar Management van Diversiteit en Integratie aan de VU Amsterdam

Autisme Informatie Centrum (AIC) en afdeling Informatie en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG) van Zorgbelang

In oktober 2008 heeft het zestiende landelijke Autisme Informatie Centrum haar intrek genomen in het kantoor van MEE in de regio Almere. In dit centrum, dat wordt bemand door vrijwilligers, kan men terecht voor een luisterend oor, informatie en advies. Het is een laagdrempelige voorziening, bedoeld voor mensen met een stoornis in het autistische spectrum, ouders, partners en andere betrokkenen. De fysieke nabijheid van MEE maakt het voor bezoekers gemakkelijk om eventueel snel gebruik te maken van de diensten van MEE.

Tevens is er vanaf december 2008 elke vrijdagmiddag spreekuur vanuit de cliëntenorganisatie Zorgbelang binnen de vestiging van Almere. Mensen met vragen en/of klachten over de zorg in hun stad kunnen bij deze consulent terecht.

Pilot 'Mensen met niet-aangeboren hersenletsel in Deventer en Lelystad'

Met de neurologieafdeling van het Deventer Ziekenhuis en het IJsselmeerziekenhuis in Lelystad is MEE IJsseloevers in 2008 gestart met een samenwerking rondom niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Patiënten met NAH kunnen in de fase na ontslag uit het ziekenhuis, tweemaal thuis bezocht worden door een consulent van MEE IJsseloevers. In dit huisbezoek richt de patiënt zich met de consulent op thema's als participatie en zelfredzaamheid. Doelstelling is de risico's van sociaal isolement te reduceren en de eigen kracht te versterken.



■ Leren en werken

Onderwijs

Na een moeizaam emancipatieproces krijgen kinderen en jongeren met een beperking meer en meer het idee dat ze welkom zijn in de samenleving. Daardoor zijn ze in staat makkelijker deel te nemen aan het reguliere onderwijs en nemen de mogelijkheden om volwaardig deel te nemen aan de samenleving toe. Dat is de ene kant van de medaille. De andere kant is dat de samenleving steeds individualistischer en harder wordt: de 'ieder voor zich-mentaliteit' wint terrein. Deze verharding kan het proces van integratie weer bemoeilijken, omdat er gewoonweg te veel gevraagd wordt van deze groep. Dit kan leiden tot schooluitval of andere problemen waar kinderen en jongeren in aanraking komen met politie en justitie. Dat moet worden voorkomen. Vandaar dat de IJsselmeergroep, waarin MEE Amstel en Zaan, MEE Noordwest Holland en MEE IJsseloevers samenwerken, iedereen in het veld (waaronder onderwijs, jeugdwelzijn en justitie) wil helpen om tijdig deze kinderen en jongeren bij te staan. MEE informeert en adviseert over de wijze waarop jongeren met een beperking zich manifesteren in de samenleving en welke rol een hulpverlener kan spelen. Een praktisch hulpmiddel dat hiertoe in 2008 is ontwikkeld, is de cursus 'Herkennen van LVG-problematiek'.

Scholenproject

In 2008 is de belangstelling van scholen om deel te nemen aan het scholenproject van MEE IJsseloevers toegenomen. In dit project vertellen ervaringsdeskundigen aan basisschoolleerlingen wat het is om met een beperking te leven. De leerlingen zijn enthousiast en geven aan dat ze er veel van leren. MEE IJsseloevers wil met dit project vooroordelen wegnemen, door te laten zien dat mensen met een beperking, met hier en daar wat ondersteuning, prima in staat zijn zelfstandig deel te nemen aan de samenleving.

Een gedicht van een scholiere van groep 8 van De Boventoon in Almere na afloop van een gastles door Leroy, een blinde jongeman.

*Toen het donderdag 9 oktober was,
kwam Leroy bij ons in de klas.
Hij kon niks zien want hij was blind.
Maar weet je wat ik het knapste vind?
Hij kon typen heel erg snel
zonder fouten nog wel.
Ook mochten we spelen met een bal terwijl we niks zagen,
waar is de bal toch? Zaten we ons steeds af te vragen.
En met zo'n blindenstok lopen was ook erg leuk
als we bijna vielen lagen we in een deuk.
Tot slot mochten we wat vragen stellen
of eventueel nog wat vertellen.*

'Als iemand geen baan kan krijgen, telkens weer na een paar weken wordt ontslagen of op het werk niet goed functioneert, is er vaak meer aan de hand. Hij of zij wordt al snel voor lui of ongemotiveerd versleten. Terwijl hij of zij misschien een licht verstandelijke beperking heeft, waardoor er net een andere benadering nodig is. Wij kijken waar de cliënt behoefte aan heeft en organiseren de nodige ondersteuning. Zowel de cliënt als de werkgever hebben daar uiteindelijk baat bij. Onze ervaring is dat iemand die zich staande kan houden in de maatschappij, ook vaak klaar is voor de arbeidsmarkt. Wij benaderen tegenwoordig zelf grote bedrijven om voorlichting te geven over medewerkers met een beperking. We leggen uit wat werkgevers kunnen verwachten en vertellen wat de voordelen kunnen zijn wanneer zij iemand met een beperking in dienst nemen. Denk daarbij niet alleen aan financiële voordelen, maar ook aan meer sociale betrokkenheid binnen de organisatie en heel gemotiveerd personeel. Gelukkig zijn er steeds meer werkgevers die hiervan het belang inzien.'

'Wij kijken waar de cliënt **behoefte** aan heeft'

Karin Dieleman, consultant arbeid MEE IJsseloevers

Groene Zorg Flevoland

Zorgboerderijen, zorginstellingen, praktijk-scholen en het agrarisch onderwijs hebben met elkaar in kaart gebracht wat er op het gebied van Groene Zorg in Flevoland allemaal voorhanden is. Met de website van Groene Zorg Flevoland is het mogelijk te onderzoeken waar de persoonlijke interesses liggen van de cliënt als het gaat om dagbesteding, werk, vrijetijdsbesteding, wonen, werken en leren. MEE IJsseloevers staat garant voor de continuïteit van dit project. MEE ziet de opzet van Groene Zorg Flevoland als een welkome aanvulling op haar mogelijkheden om de vele cliënten in de zorg, maar ook bijvoorbeeld leerlingen van het praktijkonderwijs, zo goed mogelijk de juiste 'groene' weg te wijzen. Naast het beheer van de site zal MEE een loketfunctie verzorgen: mensen met vragen worden verder geholpen door MEE IJsseloevers.

Arbeidsparticipatie

Mensen met een beperking die zelfstandig leven en problemen ervaren op het gebied van bijvoorbeeld wonen of financiën, blijken het vaak moeilijk te vinden zich in hun werk te handhaven. MEE biedt mensen in dergelijke situaties een integrale aanpak, zodat problemen op andere vlakken niet tot moeilijkheden op het werk leiden.



Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet Werk en Bijstand (WWB). Bij mensen die langdurig afhankelijk zijn van de bijstand, is soms sprake van een beperking. MEE IJsseloevers kan de gemeenten ondersteunen bij haar taak om deze groep burgers te begeleiden naar het arbeidsproces. Door gesprekken en onderzoek kijkt MEE naar de persoonlijke kwaliteiten van de cliënt. Waar liggen de sterke punten en wat kan er worden verbeterd? De informatie die zo is verkregen, leidt ertoe dat de uitvoerende ambtenaar beter in staat is de cliënt te begeleiden naar een passende baan.

In 2008 heeft MEE IJsseloevers met de gemeente Ommen en Twenterand afspraken gemaakt over de hiervoor genoemde ondersteuning.

■ Regelgeving en geldzaken

WMO-loketten

Binnen de twintig gemeenten in het werkgebied van MEE IJsseloevers heeft afgelopen jaar de ontwikkeling van de huishoudelijke ondersteuning en de ontwikkeling van de WMO-loketten centraal gestaan.

MEE IJsseloevers heeft geparticipeerd in de ontwikkeling en treedt op in de backoffice van de loketten. Loketmedewerkers maken gebruik van de expertise van MEE in de vorm van training of consultatie. Want juist door gebruik te maken van de kennis en ervaring van MEE kunnen zij mensen die door een beperking of chronische ziekte te maken hebben met ernstige participatieproblemen, op een adequate wijze doorverwijzen naar instanties die hen verder kunnen helpen.

Rinus (53) zat behoorlijk in de knoei toen hij bij MEE kwam.

'Ik had een eigen bedrijf, maar door omstandigheden heb ik dat moeten verkopen.' Hij kwam terecht bij de sociale dienst. 'Ik wilde wel werken, maar ik kon het niet.' Toch werd Rinus niet volledig afgekeurd. 'Bij MEE hebben ze toen heel veel voor me betekend. Zo moest ik bijvoorbeeld bezwaarschriften schrijven waar ze me enorm mee hebben geholpen. Nu kan ik weer verder. Ik krijg een uitkering en samen met MEE heb ik de eerste contacten gelegd met het CWI. Op dit moment werk ik weer voor tweeënhalve dag met een WIA-uitkering. Ik kom weer onder de mensen, ik leef weer. Al met al heb ik heel wat uurtjes doorgebracht bij MEE, maar het is me wel ten goede gekomen!'

Project formulierenhulp in Zwolle

Ons land is een formuliereland. Subsidies, uitkeringen, kwijtscheldingen, bijzondere regelingen. Vele loketten, vele formulieren. Dit geldt ook vaak voor mensen met een beperking. Waar moet je terecht? Begrijp je wat er staat? Vul je het wel goed in?

De gemeente Zwolle heeft vanuit deze behoefte in 2008 een helpende hand ontwikkeld, een brochure die de weg wijst bij deze zoektocht. MEE IJsseloevers heeft hieraan haar bijdrage geleverd.

Meedoen in Deventer

Een prachtig initiatief in 2008 komt van de gemeente Deventer. Deze gemeente heeft mensen met een chronische ziekte of een beperking een financiële injectie gegeven om hen over de drempel te helpen en weer iets te gaan doen. Met een geldbedrag en ondersteuning kunnen ze vormgeven aan een zelfgekozen activiteit. Vaak gaat het om kleine bedragen, die mogelijk maken wat langs de standaardkanalen en voorzieningen niet kan. MEE IJsseloevers was een van de partners in de projectorganisatie. In mei 2009 zal de projectgroep een advies uitbrengen hoe dit project het beste een vervolg kan krijgen.



Samenwerking met GGZ Cliënten InformatiePunt (CLIP)

In Flevoland (Lelystad, Emmeloord en Dronten) zijn drie Steun- en Informatiepunten (STIP) voor mensen met een psychiatrische achtergrond en naasten. Deze vervullen een informatieve en ondersteuningsfunctie en worden bememd door ervaringsdeskundigen die spreekuren houden. De gemeente Noordoostpolder stelt in 2009 gelden ter beschikking om in samenwerking tussen MEE en St. CLIP het voortbestaan van het steunpunt GGZ in Emmeloord te waarborgen.

'Ik kom weer **onder de mensen**'

Rinus, weer aan het werk met hulp van MEE



■ Vrije tijd en sport

Ook op het gebied van vrije tijd genoeg actie in 2008: in Zwolle is in samenwerking met Interakt Contour een café ingericht voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel. Het blijkt voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel vaak moeilijk om aansluiting te vinden bij anderen. Lotgenotencontact helpt. In Kampen is er om de maand een internetcafé voor mensen met een beperking. Ontmoeting staat voorop. Zo ook het Onthaastcafé Oostergo in Zwolle: wekelijks vindt een bijeenkomst plaats voor mensen met een beperking. Inmiddels heeft de consultant van MEE IJsseloevers dit project achter zich gelaten en gaat het café verder met een eigen bestuur. De organisatie van de Vrij Uit Actief Markt van MEE IJsseloevers en de Vogellanden kan tevreden terugblikken: meer dan 200 belangstellenden bezochten de markt en ruim 35 organisaties presenteerden de mogelijkheden voor mensen met een beperking. In elke regio is er in januari een vakantiemarkt georganiseerd waar mensen met een beperking met alle mogelijkheden voor vakanties kennis hebben gemaakt.

... ook op het gebied van vrije tijd
genoeg **actie** in 2008 ...

■ Vrienden en relaties

Girls' Talk

In de praktijk blijkt dat jonge meiden met een verstandelijke beperking gemakkelijk slachtoffer worden van loverboys. Ze zijn kwetsbaar en hebben moeite met het aangeven van hun grenzen. MEE IJsseloevers heeft de inhoud van een cursus van de Rutgers Nisso Groep aangepast aan de doelgroep. De cursus gaat over de weerbaarheid in relaties en over seksualiteit. De deelnemers kunnen in een veilige omgeving praten en situaties oefenen in rollenspellen. De ervaring leert dat een dergelijke cursus hard nodig is en dat het de deelnemers enorm helpt. Tijdens een ontbijtsessie met leden van de Tweede Kamer hebben twee meiden die de cursus Girls' Talk hebben gevolgd, verteld over hun ervaringen en wat de cursus voor hen betekende. De beide meiden wisten als ervaren sprekers hun persoonlijke verhaal neer te zetten. Een mooie ontmoeting en een prachtvoorbeeld van 'empowerment'.

Seksualiteit

Binnen MEE IJsseloevers was er in 2008 veel aandacht voor seksuele voorlichting. Zowel aan individuen, als aan groepen, ouders en verzorgers. De individuele voorlichting was vooral gericht op mannen met een stoornis in het autistisch spectrum, in de leeftijd tussen twintig en veertig jaar. Het voorlichtingsmateriaal dat in 2008 is aangeschaft, is voor deze doelgroep erg goed te gebruiken. De voorlichting aan groepen was vooral gericht op jonge meiden op ZMLK-niveau en MLK-niveau (zeer moeilijk en moeilijk lerende kinderen). Op ZMLK-niveau ging het over hoe je lichaam in elkaar zit en wat je kunt beleven aan je lichaam. Voor MLK-groepen was de voorlichting vooral gericht op de eigen beleving: wat vind jij fijn? Waarom is dat fijn? Wat wil jij wel, wat wil jij niet? Tevens is er voorlichting gegeven aan de cliëntenverenigingen van enkele zorginstellingen over seksualiteit bij mensen met een verstandelijke beperking.

Vriendenkringen

De Vriendenkringen, waar MEE IJsseloevers in 2007 mee is gestart, blijken een groot succes. In maart 2008 heeft MEE IJsseloevers met dit project de innovatieprijs van MEE Nederland gewonnen, een hele eer. Daarna is het project in een stroomversnelling geraakt. Eind december zijn er, verdeeld over vijf regio's, ruim 400 mensen ingeschreven. Want, zo zeggen de deelnemers zelf: 'vrienden maken me blij'. Voor vrijwilligers is een wachtlijst. Er is een nauwe samenwerking met het onderwijs: studenten zijn vrijwilliger en voeren praktisch onderzoek uit binnen het project vriendenkringen.

MEE streeft ernaar dit project een maatschappelijke verantwoordelijkheid te maken onder regie van gemeenten. Waarbij professionele inzet tot een minimum is beperkt. MEE IJsseloevers wil de resultaten niet voor zichzelf houden en organiseert daarom op 25 maart 2009 een minisymposium, waarin ook deelnemers zelf over hun ervaringen vertellen.



2.3 Financiën en automatisering

Financiering

MEE IJsseloevers ontvangt subsidie voor haar werk van het College voor Zorgverzekeringen (CVZ). Het budget dat MEE IJsseloevers jaarlijks ontvangt voor de individuele dienstverlening ligt vast. Voor de taken voorlichting, maatschappelijke participatie en signalering is het budget verbonden aan het aantal inwoners in het werkgebied.

Financieel verslag 2008

Het concept-financieelverslag laat bij het ter perse gaan van dit jaarverslag de volgende cijfers zien:

- De jaaromzet is € 10.198.000.
- De bedrijfskosten zijn € 10.130.000
- Daarmee komt het jaarresultaat uit op € 68.000
- Het balanstotaal eindejaar is € 2.772.000
- In 2008 zijn 5.636 cliënten ondersteund met 10.509 diensten.

Het financiële verslag verschijnt in de jaarrekening 2008.

Automatisering

De implementatie van het nieuwe rapportagesysteem Qbis is door een langere ontwikkelfase uitgesteld tot 2009. In 2008 is de hardware van ons netwerk vervangen.

2.4 Personeelsbeleid

Deskundigheidsbevordering

MEE is een kennisorganisatie in een snelveranderende samenleving. Om in te blijven spelen op die veranderingen, is het noodzakelijk dat medewerkers zich blijven ontwikkelen. Niet alleen in kennis, maar ook in vaardigheden, houding en competenties. MEE IJsseloevers beschouwt zichzelf als een lerende organisatie.

'Vrienden maken me blij'

In 2008 is een nieuw organisatiebreed opleidingsplan opgezet. De kern van de opleiding tot consulent is bij MEE IJsseloevers de zogenaamde MEEthodiek, een methode van vraagverheldering en procesgericht toewerken naar een antwoord op de vaak complexe vragen van cliënten. De opleiding van nieuwe medewerkers is op basis van de ervaringen van afgelopen jaren grondig herzien. Vanuit aandacht voor het voorkomen van kindermishandeling is samen met de William Schrikker Groep een cursus ontwikkeld om signalen van mogelijke mishandeling te herkennen en bij vermoedens van mishandeling zorgvuldig te handelen. Hierbij staat het belang van het kind voorop.

Kennismanagement

Alle MEE-organisaties investeren in kennismanagement. Belangrijk is dat kennis vastligt bij de medewerkers die met de kennis moeten werken. Zij moeten profiteren van de landelijke aanpak van kennismanagement. MEE streeft ernaar dat kennis helder geformuleerd is, niet ter discussie staat binnen de beroepsgroep en beschikbaar komt voor alle medewerkers. MEE IJsseloevers heeft zowel in de uitvoering als in de landelijke stuurgroep kennismanagement een actieve rol. Het eerste deel van de plannen is gerealiseerd: het platform van 'best practices' staat op het landelijke intranet. Daarnaast ontwikkelt MEE de 'Wikipedia voor MEE', bedoeld om begrippen te verduidelijken, en een 'people finder' waarmee gericht kan worden gezocht naar collega's met speciale kennis.



Salarisadministratie, beleid en procedures

Om een betere salarisverwerking te kunnen bieden en de managers meer mogelijkheden te geven de personeelsbezetting te beheren, is in 2008 de overgang naar een nieuw salarisbureau vormgegeven. Dit zal per 1 januari 2009 operationeel zijn.

In 2008 zijn ten behoeve van het nieuwe kwaliteitsbeleid veel personeelsinstrumenten en regelingen herzien. Tevens zijn regelingen aangepast aan de huidige wet- en regelgeving en maatschappelijke veranderingen. Zo is onder meer de procedure voor het aanvragen van verzuim herschreven. Het nieuwe protocol sluit aan bij de huidige wet- en regelgeving op het gebied van Arbo, zoals de wet WIA.

Personeelsbestand	2007	2008
Formatie		
Aantal medewerkers in loondienst	191	201
Aantal FTE in loondienst	151	151
Verloop		
Instroom personeel in loondienst	41	28
Uitstroom personeel in loondienst	26	18
Verzuim		
Verzuim %	6,5	4,5
Meldingsfrequentie	1,61	1,26

Uit bovenstaande gegevens blijkt dat er meer medewerkers in deeltijd zijn gaan werken. Tevens blijken de in 2007 gestarte acties rond verzuimbegeleiding en preventief verzuimbeleid hun vruchten af te werpen.

2.5 Kwaliteitsbeleid: MEE IJsseloevers HKZ-gecertificeerd

HKZ-certificaat

Op 15 december 2008 heeft MEE IJsseloevers het HKZ-kwaliteitscertificaat voor MEE-organisaties behaald. HKZ is de afkorting van Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Deze certificering past in het landelijke beeld: conform de onderlinge afspraken is van alle MEE-organisaties het overgrote deel einde 2008 gecertificeerd volgens ISO-9001 of HKZ voor MEE-organisaties.

Het certificaat heeft MEE IJsseloevers te danken aan het feit dat de organisatie principieel de cliënt centraal stelt, intern de zaken goed op orde heeft en voortdurend werkt aan verbetering van de dienstverlening.

Het hele jaar is door alle medewerkers intensief gewerkt aan de kwaliteitszorg; dit heeft geleid tot:

- Een duidelijk overzicht van de diensten van MEE voor cliënten en belanghebbenden. Dit sluit aan bij het landelijk ontwikkelde overzicht van producten en markten van MEE.
- Een verbeterde communicatie en een helder plan van aanpak voor iedere cliënt.
- Regelmatige evaluatie van de resultaten van het werk en het werkproces, door in elke regio een groep cliënten binnen drie maanden na afsluiting van de dienstverlening te bellen met de vraag hoe de dienstverlening is verlopen en ervaren.
- Het vastleggen van werkafspraken met cliënten en met interne en externe partijen. Hierdoor kan de MEE-consulent het werk gemakkelijk overdragen aan een collega.



Meldingen en klachten

Bij het begin van de dienstverlening worden cliënten geïnformeerd over het klachtenreglement. Cliënten uiten hun ontevredenheid allereerst tegenover de medewerker van MEE of diens leidinggevende. Vervolgens kan de cliënt zich wenden tot de externe vertrouwenspersoon of de klachtencommissie. Beide organen betreft MEE IJsseloevers van een bureau dat gespecialiseerd is in het bemiddelen bij en afhandelen van klachten. Hierdoor zijn continuïteit en onafhankelijkheid gewaarborgd.

Zolang de ontevredenheid van de cliënt binnen MEE IJsseloevers kan worden afgehandeld en de cliënt zich niet wendt tot de externe klachtencommissie is er sprake van een melding.

In 2008 zijn 56 meldingen geregistreerd. Zoals uit onderstaand overzicht blijkt zijn meldingen niet alleen afkomstig van cliënten. Ook signalen van medewerkers worden als melding geregistreerd.

Overzicht verschillende soorten gemelde afwijkingen	
Soort afwijking	Aantal
Opmerking/kritiek cliënt of derden	4
Fout	33
Ongeval/bijna-ongeval	1
Afwijking in de dienstverlening	3
Signaal van cliënt of derden	1
Voorstel tot verbetering vanuit medewerker	14
Calamiteit	0
Totaal	56

De toename van het aantal meldingen in vergelijking met 2007 is voor een deel te verklaren uit het feit dat medewerkers alerter zijn op signalen. In toenemende mate worden signalen en fouten gemeld als afwijking waardoor op beleidsniveau maatregelen worden genomen om verbeteringen door te voeren.

Bij de vertrouwenspersoon is in 2008 één melding binnengekomen. De vertrouwenspersoon heeft met klager en verschillende medewerkers van MEE IJsseloevers overleg gehad, waarna de klacht door MEE IJsseloevers is opgelost.



Werkinhoudelijke afwegingen

De problematiek van de mensen voor wie MEE werkt, neemt met het ingewikkelder worden van de maatschappij toe. Vaak is sprake van meervoudige problematiek en/of het overdragen van problemen van de ene op de andere generatie.

Situaties en vragen waarmee de consulenten te maken krijgen, worden indringender en complexer. Medewerkers hebben daarbij behoefte aan goede ondersteuning. Elk regiokantoor heeft een praktijkleider die de consulenten in het dagelijkse werk begeleidt. Die begeleiding bestaat zowel uit gestructureerd overleg, waarin de caseload van de consulent wordt doorgenomen, als uit een klankbordfunctie en vraagbaak bij complexe cliëntsituaties. Ook de productiviteit is, in het verlengde van het inhoudelijke overleg, onderwerp van deze gesprekken. Op regioniveau worden casuïstiekbesprekingen en intervisiebijeenkomsten gehouden. Voor ingewikkelde cliëntcasuïstiek is er per regiokantoor en voor heel MEE IJsseloevers een multidisciplinair team (MDT). Hierin hebben onder meer een ervaren consulent, gedragswetenschapper en een praktijkleider zitting en indien nodig externe deskundigen. Voor verschillende in een protocol omschreven situaties is inbreng in het MDT verplicht. Dat is onder meer het geval bij complexe multiprobleemgezinnen, geweld en kindermishandeling.

Landelijke benchmarks

MEE voert in een tweejaarlijkse cyclus vier benchmarks op verschillende gebieden uit, waarmee de MEE-organisaties elkaar vergelijken. In 2008 is door een extern bureau de doelmatigheid over 2007 beoordeeld. Daaruit bleek dat de bedrijfsvoering van de MEE-organisaties ten opzichte van 2005 sterk is verbeterd. Onderlinge verschillen zijn besproken om van elkaar te leren. MEE IJsseloevers is één van de MEE-organisaties die doelmatig werken. Tevens is in 2008 de landelijke benchmark cliënttevredenheid uitgevoerd door een extern bureau. Er zijn 500 enquêtes verzonden en de respons is 34 procent. MEE IJsseloevers heeft het mooie rapportcijfer 7,9 van haar cliënten gekregen. MEE IJsseloevers is vooral tevreden over de duidelijke en kritische reacties van cliënten. Juist die kritische reacties dragen bij aan het verbeteren van de organisatie en ons werk voor cliënten.

‘... een groter wordende behoefte aan goede **ondersteuning** ...’

Signalering

Samen met de cliënt wordt door de consultant van MEE een oplossing gezocht voor het probleem of antwoord gegeven op de vraag van de cliënt. Tegelijk echter signaleert MEE in deze individuele dienstverlening waar het ontbreekt aan beleid of voorzieningen of samenhang tussen voorzieningen. Deze signalen worden regionaal onderzocht en waar nodig vindt actie naar beleidsmakers of verantwoordelijke organisaties plaats. De signalen die zich daarvoor lenen, worden ook verantwoord naar externe partijen in de landelijke uitgave 'MEE Signaal'.

2.6 Samenwerking

Samenwerkingsovereenkomsten met gemeenten

MEE IJsseloevers heeft met alle gemeenten in haar werkgebied een samenwerkingsovereenkomst gesloten. Ook de andere 21 MEE-organisaties in Nederland zijn een dergelijke overeenkomst in hun regio aangegaan. Door het tekenen van die overeenkomst bekrachtigen gemeenten, het ministerie van VWS en MEE het belang van individuele cliëntondersteuning en belangenbehartiging.

Samenwerking in de IJsselmeergroep

MEE IJsseloevers maakt graag gebruik van de ervaring en kennis van andere MEE-organisaties en van MEE Nederland. Tegelijk leveren wij ondersteuning of methodieken naar het landelijke netwerk. Daarnaast werken wij intensief samen met MEE-organisaties binnen de IJsselmeergroep, te weten MEE Amstel en Zaan en MEE Noordwest Holland. Binnen deze samenwerking wordt kennis gedeeld, vindt ontwikkeling van nieuwe producten, cursussen en methodieken plaats en worden de krachten op verschillende terreinen gebundeld. De samenwerking is bewust niet bedoeld om tot een fusie te komen. De organisaties zijn van mening dat het voorbereiden en implementeren van een fusie alleen maar zou afleiden van het werk voor cliënten. De vaak genoemde voordelen van een fusie zijn ook met een goede samenwerking te realiseren. In 2008 is de samenwerking bekrachtigd door het ondertekenen van een samenwerkingsovereenkomst in aanwezigheid van de management-teams en de Raden van Toezicht van de drie MEE organisaties.

'Kennis overdragen en **samenwerken**'

3 Bestuur en toezicht

Bestuursvorm

MEE IJsseloevers heeft een Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht. De Raad van Bestuur legt aan de Raad van Toezicht verantwoording af over het gevoerde beleid. Naast de Raad van Toezicht heeft de organisatie een ondernemingsraad en cliëntenraden.

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur bestaat uit één persoon: de heer drs. ing. F.J.E. van Vollenhoven. Naast de reguliere bedrijfsvoering en het strategische beleid had de bestuurder in 2008 als bijzondere aandachtspunten de ontwikkeling van het management en afwegingen rond kindermishandeling. Eén casus van ernstige kindermishandeling is in 2008 gemeld aan de inspectie. De inspectie had daarbij een positief oordeel over de handelwijze rond deze casus. Bestuurder had zitting in het bestuur van de vereniging MEE Nederland en was lid van werkgroepen op landelijk niveau. De Raad van Toezicht evalueerde het functioneren van de bestuurder positief.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat uit zeven leden. In het afgelopen jaar kwam de raad vijf keer bijeen. Tussen de vergaderingen door heeft de voorzitter van de raad adviserend en toetsend overleg met de bestuurder. Ook voert de voorzitter van de raad samen met de bestuurder jaarlijks overleg met de cliëntenraad en de ondernemingsraad. De raad heeft een gezamenlijke bijeenkomst gehad met de cliëntenraad, ondernemingsraad en het management. Deze is als uiterst zinvol en plezierig ervaren. Centraal stond de missie en visie van de organisatie.

Tijdens de vergaderingen bespreekt de raad de integrale bestuursrapportage waarmee de bestuurder zijn beleid verantwoordt. De raad wordt door bestuurder gevraagd in te stemmen met de jaarrekening en begroting. MEE IJsseloevers streeft ernaar om de uitgangspunten van Health care governance toe te passen bij het besturen van en het toezicht houden op de organisatie. Dit heeft in 2008 geleid tot het herzien van de reglementen voor toezicht en raad van bestuur. Belangrijke onderwerpen in 2008 waren verder het strategische beleid en de toetsing van een procuratieregeling en van een treasury-statuuut. Bij dat laatste is het vermeldenswaardig dat de raad, reeds vóór het ontstaan van de wereldwijde financiële crisis, al scherp was in de voorwaarden waaronder gelden van MEE worden vastgezet bij banken.

De raad heeft in 2008 het initiatief genomen zich te verdiepen in de positie van MEE in relatie tot de toenemende aandacht voor marktwerking in de zorg. Daartoe zijn een tweetal bijeenkomsten gepland. Op de eerste bijeenkomst heeft de raad enkele leden van de regionale raden uitgenodigd om hun standpunten te vernemen over marktwerking en over de meerwaarde van MEE. Dit gaf aanleiding tot een levendige gedachtewisseling. De tweede bijeenkomst vindt medio maart 2009 plaats.

Samenstelling Raad van Toezicht in 2008

De heer J.L. Muller (voorzitter)	
De heer L. Rozemuller	
De heer R. Logtenberg	
Mevrouw A.W.M. Spruit	
De heer H. Boswijk	
Mevrouw W.W.J. van Dalen-Schiphorst	(tot mei 2008)
De heer W. Waanders	

Ondernemingsraad (OR)

MEE IJsseloevers heeft een ondernemingsraad die is ingesteld conform de daarvoor gestelde eisen in de CAO Gehandicaptenzorg. De taakverdeling en werkwijze zijn vastgelegd in een reglement. Vanuit de CAO hebben de leden jaarlijks 300 uur OR-inzet per lid beschikbaar. De OR beschikt over een budget binnen de begroting. De ondernemingsraad krijgt ambtelijke ondersteuning door mevrouw W. van Dam.

Samenstelling ondernemingsraad MEE IJsseloevers in 2008

Mevrouw E.M. de Jeu	voorzitter
Mevrouw T. Doorenweerd	vice-voorzitter
De heer N.R. Harwig	lid
Mevrouw V. ten Katen	lid
Mevrouw D. Kornelis	lid
Mevrouw N. Meijer	lid
Mevrouw Ch. Weymer-Edink	lid

De OR heeft als missie: Het optimaliseren van de invloed van de medewerkers op de besluitvorming en werkomgeving binnen MEE IJsseloevers (participatie en zelfredzaamheid), teneinde bij te dragen aan de strategische doelen van MEE IJsseloevers, te weten: het bevorderen van de participatie en zelfredzaamheid van mensen met een beperking.

De OR streeft ernaar een volwaardige gesprekspartner te zijn voor de bestuurder. Door de betrokkenheid van de OR ontstaat een groter draagvlak voor én een betere communicatie over de te nemen stappen. De OR zorgt ervoor goed geïnformeerd te zijn over wat onder de medewerkers leeft en verdiept zich in de zaken die voor de ontwikkeling van MEE IJsseloevers van belang zijn. Daarbij is de OR zich bewust van de dubbele opdracht die hij heeft: het evenwichtig behartigen van de belangen van de organisatie én van de medewerkers.

De OR heeft 22 instemmingsverzoeken ontvangen. Met één daarvan kon de OR niet instemmen. Het hoge aantal instemmingsverzoeken hing samen met het herzien van procedures vanwege de komst van een handboek kwaliteitszorg. Er zijn twee adviesaanvragen binnengekomen, waarop de OR positief heeft geadviseerd. Op basis van het informatierecht ontving de OR tien stukken. De OR heeft in 2008 van het initiatiefrecht gebruikgemaakt door het onderwerp levensfasebewust personeelsmanagement onder de loep te nemen. Er is gekeken naar in- en uitstroomcijfers, leeftijdsopbouw van personeel en parttime en fulltime functies. Ook heeft de OR gekeken hoe medewerkers van verschillende leeftijden en in verschillende omstandigheden worden tegemoetgekomen in hun situatie. De OR ontwikkelt momenteel zijn eigen visie op de toekomst en bespreekt deze in 2009 met de bestuurder.

Centrale cliëntenraad

De medezeggenschap op het niveau van de cliënt is bij MEE IJsseloevers gewaarborgd met drie regionale cliëntenraden en een centrale cliëntenraad. De visie van MEE IJsseloevers is dat cliëntenraden 'dicht op de huid' van de organisatie horen te zitten. De regionale cliëntenraden hebben de regiomanagers in hun werkgebied als aanspreekpunt. Vanuit de regionale cliëntenraden zijn de voorzitter en een lid tevens lid van de centrale cliëntenraad. Deze wordt voorgezeten door een externe voorzitter. De centrale cliëntenraad overlegt met de bestuurder en is het formele orgaan waarmee vorm wordt gegeven aan de eisen rond inspraak van cliënten.

Het afgelopen jaar was het eerste volledige jaar voor de centrale cliëntenraad. Er is veel aandacht besteed aan de dialoog binnen de raad en tussen raad en bestuurder. Ander gespreksonderwerp was de afbakening van verantwoordelijkheden en bevoegdheden tussen de centrale cliëntenraad en de regionale cliëntenraden. Dit heeft ertoe geleid dat eind 2008 een Huishoudelijk Reglement en een Samenwerkingsovereenkomst zijn vastgesteld.

Een van de belangrijkste taken van zowel de centrale cliëntenraad als van de regionale cliëntenraden, is de aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening van MEE IJsseloevers. Om de organisatie te toetsen op voldoende aanwezigheid van het cliëntperspectief, heeft de centrale cliëntenraad opdracht gegeven aan de stichting Perspectief daar onderzoek naar te doen. Het onderzoek zal plaatsvinden op de locatie Ommen en gaat begin 2009 van start. De communicatie vanuit de organisatie naar de raden toe was in de ogen van de raad voor verbetering vatbaar. Hiertoe is er een aparte nieuwsbrief gekomen. Elke vergadering is er aandacht voor opvallende onderwerpen uit de nieuwsbrief. De raad had verder kritiek op de wijze waarop de cliëntenraden vermeld stonden op de website van MEE IJsseloevers. Dit is opgelost: de cliëntenraden staan herkenbaar op de website en belanghebbenden kunnen hun vragen aan cliëntenraden stellen. Op regionaal niveau hebben de regiomanagers hun werkplannen besproken met de regionale cliëntenraden. Op centraal niveau zijn de jaarrekening 2007 en de begroting 2008 behandeld.

Samenstelling centrale cliëntenraad in 2008

De heer P. Kant	voorzitter centrale cliëntenraad
De heer J.J. Elling	voorzitter regionale cliëntenraad Almere/Lelystad (tot mei 2008)
De heer P. Schuitemaker	lid regionale cliëntenraad Almere/Lelystad (tot december 2008)
Mevrouw A. Kamsteeg	voorzitter regionale cliëntenraad Ommen/Deventer
Mevrouw A. Nijboer	lid regionale cliëntenraad Ommen/Deventer
De heer H. van der Sluis	voorzitter regionale cliëntenraad Zwolle/Kampen

Managementteam

Het managementteam heeft in 2008 een ontwikkelprogramma gevolgd dat gericht was op het functioneren als integraal manager. Met aandacht voor leidinggeven, sturing op kwalitatieve en kwantitatieve resultaten, onderhandelen en de presentatie van MEE naar de samenleving toe.

Het managementteam bestond eind 2008 uit de volgende personen:

Mevrouw R. Brands,	regiomanager Zwolle/Kampen
De heer R. Gort	regiomanager Ommen
Mevrouw I. Homan	bestuurssecretaris en manager bedrijfsbureau
De heer A. van der Wall Bake	regiomanager Lelystad
Mevrouw I. Wichink Kruit	regiomanager Deventer
De heer G. de Witte	regiomanager Almere
Mevrouw M. Josten	adjunct-directeur en waarnemend bestuurder
De heer F.J.E. van Vollenhoven	bestuurder

4 Blick naar de toekomst

4.1 Zijn de voornemens voor 2008 gehaald?

In het jaarverslag van 2007 hebben wij onze plannen voor 2008 vermeld. Daarvan zijn de meeste gerealiseerd. Vooral het aangaan van de samenwerkingsovereenkomsten met de gemeenten, het behalen van het HKZ-certificaat en het starten met kennismanagement zijn vermeldenswaardig. Het vaststellen van een nieuwe missie is uitgesteld. Het invoeren van een nieuw registratiesysteem is uitgesteld naar 2009, omdat de systeemontwikkeling meer tijd vergt.

4.2 Voornemens voor 2009

Het belangrijkste voornemen is om de meerwaarde van de dienstverlening voor onze cliënten nog beter herkenbaar te maken. Dat heeft te maken met de problematiek die MEE signaleert. De problematiek die onze cliënten in de samenleving ondervinden, neemt de laatste jaren schrijnend toe. MEE wenst niet te volstaan met dit louter signaleren. Nee, dit vraagt ook om gericht handelen in het belang van de cliënten, onder meer door meer outreachend te werken en het reguliere werk te onderzoeken op verbeterpunten. Tevens zal MEE zich in 2009 nadrukkelijker manifesteren op plekken en in de ketens waar mensen met een beperking of chronische ziekte zich in het dagelijkse leven bevinden. Bijvoorbeeld op het gebied van onderwijs. Door onderwijsinstellingen te ondersteunen, kunnen kinderen en jongeren met een beperking zoveel mogelijk gewoon meedoen. In de huidige maatschappelijke situatie is de aandacht van MEE op het terrein van arbeid ook belangrijk: juist mensen met een beperking zijn de eersten van wie de baan op de tocht staat als het economisch minder gaat bij een bedrijf.

Met gemeenten om de tafel

In 2009 geven MEE IJsseloevers en de gemeenten verdere invulling aan de samenwerkingsafspraken. Per gemeente worden de eerdere afspraken geëvalueerd. Op basis van de uitkomsten van de evaluatie worden nieuwe afspraken gemaakt.

‘In de werkelijkheid van vandaag is MEE een veel geziene en gewaardeerde partner in onze gemeente. Zo is ze, naast de Stichting Welzijn Ouderen Zwolle en het algemeen maatschappelijk werk, deelnemer in het WMO-loket. Tevens is MEE aanwezig in de netwerken waar de mensen die in de samenleving uitvallen, centraal staan.

Er zit veel kennis en kunde bij MEE en ze spelen een relevante maatschappelijke rol als het gaat om vraagverduidelijking en het wijzen van de weg aan mensen die te maken hebben met een beperking.

Voor de toekomst vind ik het heel belangrijk om twee dingen uit elkaar te houden: de inhoud en de structuur. Als ik bijvoorbeeld kijk naar de Centra voor Jeugd en Gezin, dan zijn we in Zwolle aan de kwalitatieve kant begonnen. Wij willen eerst weten wat maatschappelijk gezien relevant is, waar behoefte aan is. Pas daarna kijken we naar een logische structuur die daar bij past.

We hebben de zorg in ons land veel te ingewikkeld gemaakt, daarom zijn er ook zo veel advies- en verwijzingsorganisaties. Nu er steeds meer taken binnen het gemeentelijke domein komen, willen we het ook minder ingewikkeld maken, minder bureaucratie. Daarom zou mijn boodschap aan MEE zijn: help ons om de toegankelijkheid van de zorg en het niveau van de dienstverlening zo te organiseren, dat er minder advies nodig is. Waarbij ik overigens niet op de conclusies vooruit wil lopen. MEE zou niet alleen op microniveau die ene klant moeten helpen. Natuurlijk moet ze dat óók doen, maar ze moet ook even uitzoomen en zich afvragen waarom al die mensen komen. Geef maar aan waar het anders kan. Die signaleringsfunctie is voor ons belangrijk.’

‘Geef maar aan waar het **anders** kan’



Erik Dannenberg, wethouder Welzijn, Zorg en Bedrijfsvoering gemeente Zwolle

Rapportagesysteem Qbis

Ter ondersteuning van het primaire proces zal het nieuwe rapportagesysteem Qbis in gebruik worden genomen. Naast een efficiëntere afwikkeling van de administratie zal vooral het aanleveren van relevante data naar derden gemakkelijker worden. Er worden onder andere koppelingen gelegd met ESAR en VIS2, de cliëntvolgsystemen in de jeugdzorg. Door deze systemen hoopt de overheid risico-situaties beter te kunnen signaleren en de samenwerking tussen organisaties te verbeteren.

MEE kan vanuit haar expertise de beeldvorming over mensen laten kantelen.

Een fraai voorbeeld uit 2008 vanuit een van de gemeenten in het werkgebied:

De gemeente Ommen had moeite een aantal mensen aan het werk te helpen. De verantwoordelijke manager van de gemeente raakte in gesprek met een consultant van MEE en stelde met een aantal mensen al lang plaatsingsproblemen te hebben. De mensen kregen in de loop van jaren een 'etiket'. De consultant constateerde dat er sprake was van het ontbreken van inzicht in de individuele situatie van de cliënt en stelde voor samen te werken. Hij heeft het lef te stellen: 'breng ons in contact met de drie moeilijkste mensen van de groep waar je problemen mee ervaart'.

Na onderzoek bleken deze mensen een beperking te hebben.

Niets mooier dan te zien dat bij de gemeente het beeld over die drie mensen is gekanteld en vooral dat deze drie mensen zelf eindelijk perspectief krijgen in hun leven.

Een goed voorbeeld van samenwerking met een gemeente en het voorkomen van verdere kosten voor de persoon en maatschappij.

AWBZ Pakketmaatregel

Een voorbeeld van een landelijke ontwikkeling is het wegvallen uit de AWBZ van de functies ondersteunende en activerende begeleiding (OB/AB). In 2009 verliezen mensen met een lichte beperking de AWBZ-gefinancierde begeleiding. Om hen de gelegenheid te geven zich voor te bereiden op de nieuwe situatie, is 2009 een overgangsjaar. Alle cliënten die de begeleiding in 2009 volledig verliezen, krijgen een gewenningsperiode. De duur daarvan is afhankelijk van het moment waarop de indicatie afloopt.

MEE heeft in 2009 op verzoek van het ministerie van VWS een rol gekregen in het zoeken naar andere mogelijkheden voor diegenen waarvoor die functies wegvallen. Zij kunnen bij MEE terecht voor ondersteuning bij het vinden van een oplossing. De hulp van MEE is tijdelijk en kortdurend en heeft tot doel dat cliënten zelfstandig kunnen functioneren of hun ondersteuning zelfstandig kunnen organiseren. Tevens signaleert MEE wie er tussen wal en schip dreigen te vallen bij het wegvallen van de functie OB/AB.

Voor de uitvoering van de AWBZ pakketmaatregel heeft MEE een registratiesysteem ontwikkeld dat actuele en waardevolle informatie geeft over de uitwerking van de maatregel. De registratie geeft, naast cliëntinformatie, ook informatie over de verschillende klantgroepen en kan dienen als basis voor overleg met verwijzers en gemeenten (bijvoorbeeld over mogelijke hiaten in het aanbod aan voorzieningen). Daarmee is de registratie niet alleen van belang voor de financiële verantwoording van MEE aan het ministerie, maar ook van grote waarde voor de samenwerking tussen verwijzers, gemeenten en MEE.

'... gericht handelen in het belang van cliënten ...'

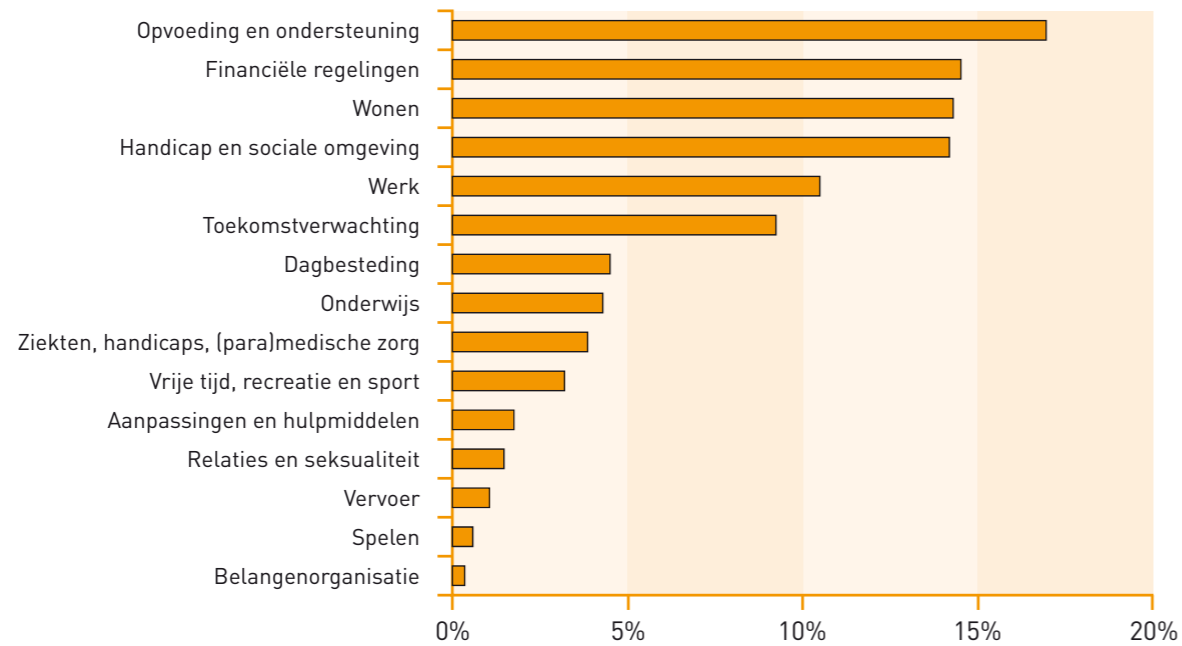


Bijlagen

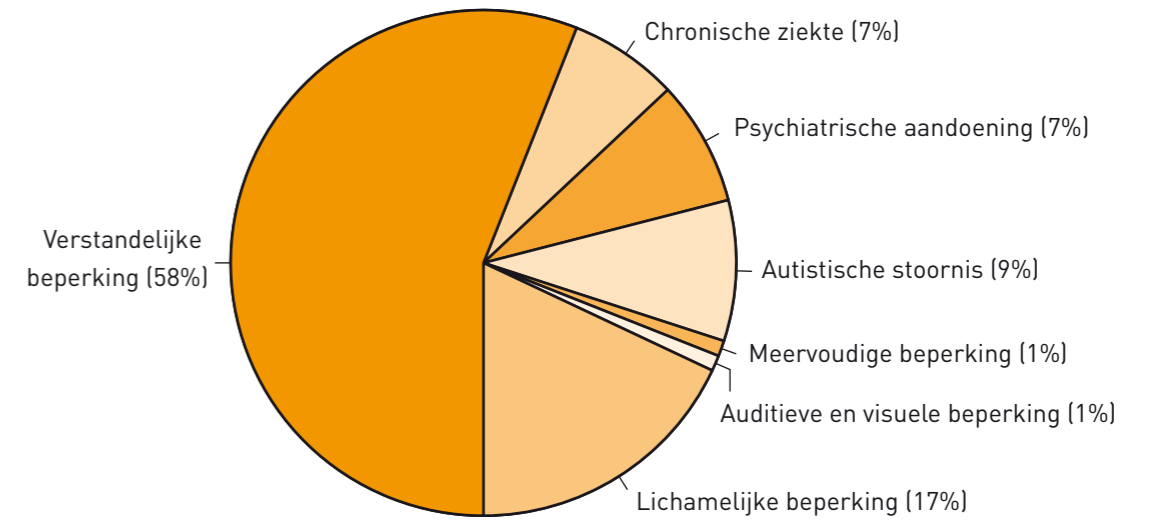
B.1 Productiegegevens

In 2008 zijn 5.636 cliënten ondersteund met 10.509 diensten.

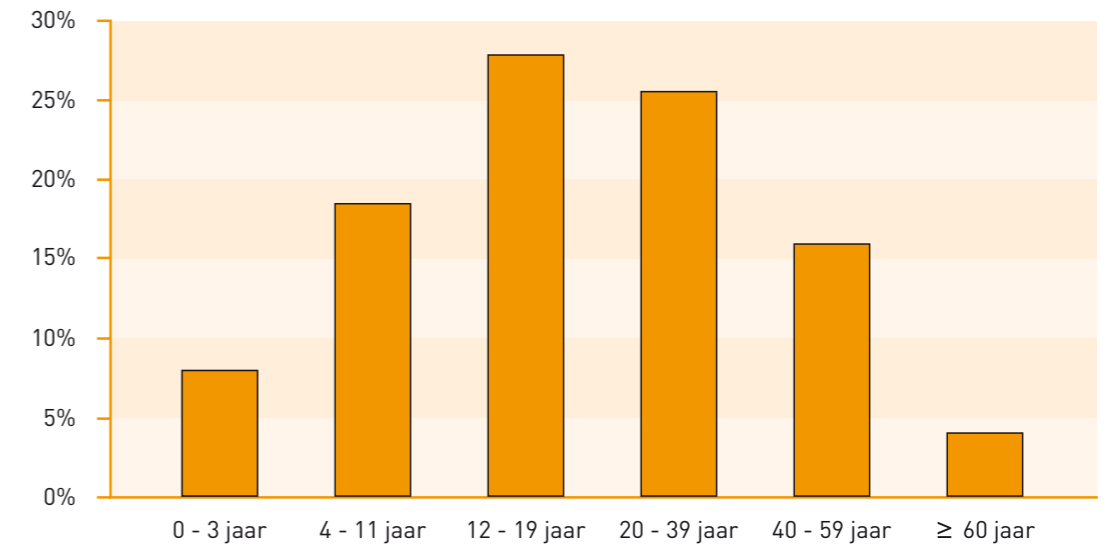
Vraaggebieden



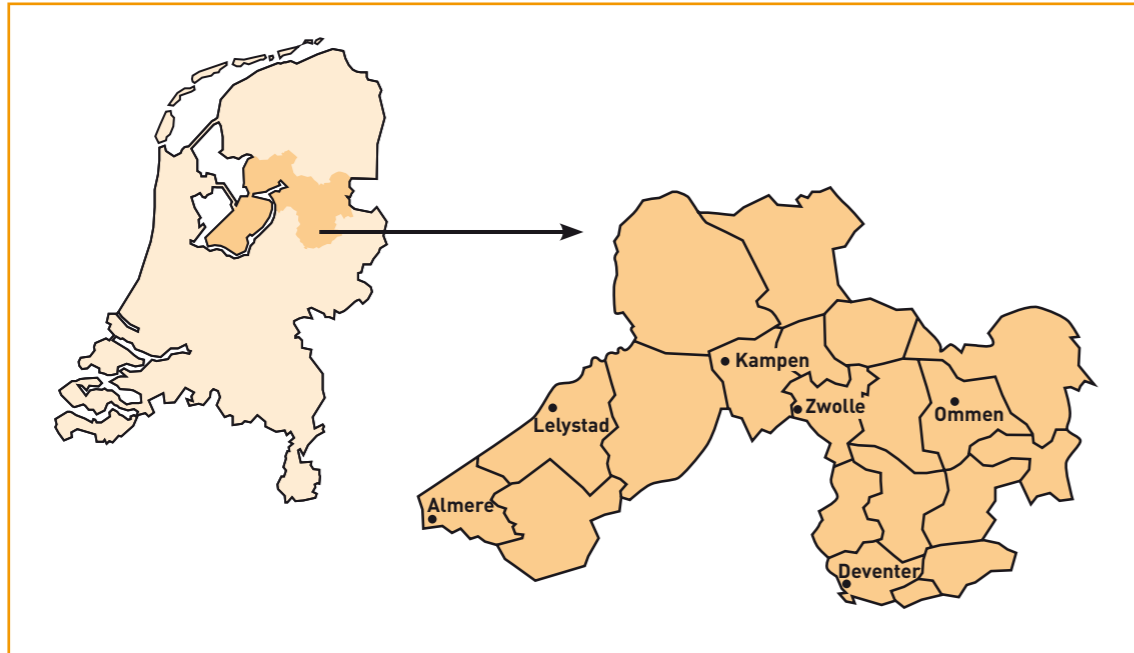
Aard van de beperking



Leeftijdsopbouw cliënten



B.2 Werkgebied





Vestigingen van MEE IJsseloevers vindt u in

Zwolle, Deventer, Lelystad, Almere, Ommen en Kampen.

Bij alle vestigingen is een informatiepunt.

Hoofdkantoor Zwolle

Dr. van Deenweg 2-10
8025 BG Zwolle
Postbus 517 | 8000 AM Zwolle
T 038 455 46 46 | F 038 452 86 27
info@meeijsseloevers.nl
www.mee-ijsseloevers.nl

Regiokantoor Deventer

Diepenveenseweg 149
7413 AP Deventer
Postbus 53 | 7400 AB Deventer
T 0570 66 78 78 | F 0570 67 17 88
infodeventer@meeijsseloevers.nl

Regiokantoor Lelystad

Noorderwagenplein 6 - 4^e etage
8223 AL Lelystad
T 0320 29 01 11 | F 0320 29 01 49
infolelystad@meeijsseloevers.nl

Regiokantoor Almere

Spoordreef 26
1315 GP Almere
Postbus 10217 | 1301 AE Almere
T 036 548 10 60 | F 036 548 10 79
infoalmere@meeijsseloevers.nl

Regiokantoor Ommen

Van Reeuwijkstraat 32
7731 EH Ommen
Postbus 198 | 7730 AD Ommen
T 0529 45 20 11 | F 0529 45 57 19
infoommen@meeijsseloevers.nl

Regiokantoor Kampen

Meeuwenweg 8-2
8261 VZ Kampen
T 038 331 71 97 | F 038 332 69 59
infokampen@meeijsseloevers.nl

