



**Het kompas is terug,  
de richting weer duidelijker**



**Jaarbericht 2016**

## **Inhoudsopgave**

**Voorwoord** pagina 1  
*Luisteren naar burgers geeft richting!*

**Beleid** pagina 2  
*Borgen van de MEE(r)waarde*

**Organisatie** pagina 6  
*Bundelen van kracht, kennis en vaardigheden*

**Kwaliteit** pagina 16  
*Werken met passie en vakmanschap*

**Samenwerking** pagina 22  
*Verbinden en versterken*

**Activiteiten 2016** pagina 26  
*Meedoen mogelijk maken*

**Vooruitblik** pagina 32  
*Bouwen aan de toekomst*

## Luisteren naar burgers geeft richting!

Wederom kijk ik terug op een turbulent jaar. Het jaar 2016 stond nog steeds in het teken van een zoektocht naar de nieuwe kaders in het sociale domein. Een zoektocht die we samen, (gemeentelijke) organisaties en burgers, aan zijn gegaan en waarvan het einde zeker nog niet in zicht is.

En dat is terecht! Want de hele 'decentralisatie-operatie' is zo groot, dat het een miskenning van de werkelijkheid zou zijn als je binnen 1 of 2 jaar een nieuw systeem gebouwd zou hebben.



Maar er zit ook een andere kant aan. De kant van de zoekende en vragende burger. Door alle bewegingen en veranderingen in onze systeemwereld, lopen veel mensen vast in hun eigen leefwereld. Zij kunnen de vele pilots, verkenningen, proeftuinen niet volgen. Of hebben er geen invloed op. En dat terwijl het toch echt over hén gaat. Voor deze burgers telt maar één ding: "waar kan ik terecht met mijn vraag? Waar vind ik de hulp of ondersteuning die ik nodig heb?" Deze vraag schept verplichtingen en de opdracht aan alle betrokken organisaties in het sociale domein om helderheid te scheppen. En om vervolgens op een goede manier te communiceren zodat iedereen die het aangaat ook bereikt wordt.

MEE Zuid-Limburg heeft in 2016 haar kompas weer gezocht en gevonden. Wij staan voor een inclusieve samenleving waar iedereen kan meedoen. Regie over je eigen leven, eventueel met wat ondersteuning, is ons uitgangspunt. Daarvoor zetten wij ons in.

In 2016 hebben wij gemerkt dat onze onafhankelijke positie in sommige gemeenten onder druk kwam te staan. Met de eerdere keuze om mee te bewegen op de golven van de ontwikkelingen, verdween ons eigen kompas naar de achtergrond. Soms geen probleem, maar soms ook momenten waarop we rondobberden zonder duidelijke koers.

Reflectie en luisteren naar onze burgers met een beperking, hebben er voor gezorgd dat het kompas weer terug is en dat voelt goed!

Natuurlijk ontwikkelen we mee binnen het sociale domein. Stilstaan is geen optie. Maar voor onze cliënten zijn we een anker dat houvast geeft in deze complexe wereld en ook bieden we hen een kompas om de richting te vinden in hun leven die het best past en hun maximaal laat MEEdoen!

*Irene Thuis, Directeur/bestuurder MEE Zuid-Limburg*

# BELEID

*Borgen van de MEE(r)waarde*



## **Onafhankelijke cliëntondersteuning in de Wmo en Wlz**

Het wordt steeds duidelijker hoe belangrijk het is dat er voor mensen, zeker voor hen die een beperking hebben, onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar is. De maatschappelijke opvatting over de vereiste zelfredzaamheid van mensen, de grote wens om mensen zelf regie te laten houden over hun leven, maakt dat deze ondersteuning vaak bepalend is voor de mate waarin en de wijze waarop men hun leven kunnen inrichten. Bovendien zijn de veranderingen binnen het sociale domein onverminderd groot en weet nog lang niet iedereen de juiste weg te vinden als er vragen of zorgen zijn.

Cliëntondersteuning bestaat uit informatie, advies en kortdurende ondersteuning op alle leefgebieden en richt zich op het versterken van de zelfredzaamheid en participatie. Met behulp van cliëntondersteuning slaagt een groot deel van de mensen erin om weer zelf regie te voeren en mee te doen.

In 2016 heeft MEE Zuid-Limburg cliëntondersteuning geboden binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning aan inwoners uit alle 18 gemeenten. De vorm en inrichting van deze cliëntondersteuning kan per gemeente verschillen als gevolg van de eigen lokale keuzes en de gemeente infrastructuur binnen het sociale domein. Hoewel cliëntondersteuning betrekking kan hebben op alle levensgebieden, merken we dat vanuit de gemeenten de cliëntondersteuning vooral gekoppeld wordt aan de Wmo en Jeugdwet en slechts in enkele gevallen een relatie wordt gelegd met de Participatiewet.

MEE werkt en handelt vanuit een visie op cliëntondersteuning. Op grond hiervan baseert onze dienstverlening zich op een aantal kenmerken, zoals een stelstel overstijgende, integrale, deskundige en onafhankelijke aanpak. In 2016 is in veel gemeenten een inhoudelijke bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van de gemeentelijke visie op cliëntondersteuning.

## **Open en actief stakeholdersbeleid**

MEE Zuid-Limburg hecht grote waarde aan het leggen en onderhouden van relaties met belanghebbenden, zoals opdrachtgevers, cliënten en samenwerkingspartners. Om hen te betrekken bij ons beleid en onze aanpak en resultaten, zetten we verschillende instrumenten in.

Zo is er regulier overleg met onze eigen cliëntenraad; worden verbindingen gelegd met de WMO-adviesraden van gemeenten; is er een klantenpanel georganiseerd en heeft er een dialoogbijeenkomst plaatsgevonden van de Raad van Toezicht met bestuurders van gemeenten en diverse samenwerkingspartners.

In 2016 was het gespreksthema voor de dialoogbijeenkomst “de inclusieve arbeidsmarkt”. Gemeenten hebben op dit vlak een meervoudige opdracht. Niet alleen een stimulerende en ondersteunende rol naar burgers met een (grote) afstand tot de arbeidsmarkt, maar ook een rol als werkgever die moet voldoen aan de verplichtingen van de Participatiewet en Wet Banenafpraak. Aan de hand van twee inspirerende lezingen van enerzijds Tof Thissen, directeur UWV Werkbedrijf, en Mirjam Sterk, directeur MEE NL, is met elkaar verkend wat er nodig is om de inclusiviteit van de arbeidsmarkt te vergroten. Maar ook is gesproken over belemmerende factoren en de mogelijkheden die we met elkaar hebben om deze belemmeringen weg te nemen of te verkleinen.

Structureel is er overleg met gemeenten, zorgkantoor en cliëntorganisaties over bijvoorbeeld beleid; financiën; kwaliteit en de positionering van cliënt-ondersteuning in het sociale domein.

### **De kracht van verbinding, lokaal en landelijk tegelijk**

In de regio Zuid-Limburg is MEE aangesloten op de lokale infrastructuur die in iedere gemeente zijn eigen vorm en inhoud kent. Deze lokale verankering is cruciaal voor de zichtbaarheid en bereikbaarheid van cliëntondersteuning, maar ook om met burgers en professionals zoveel mogelijk een passende oplossing te realiseren in de eigen leefomgeving. Een doelmatige samenwerking met de (lokale) partners hoort daarbij.

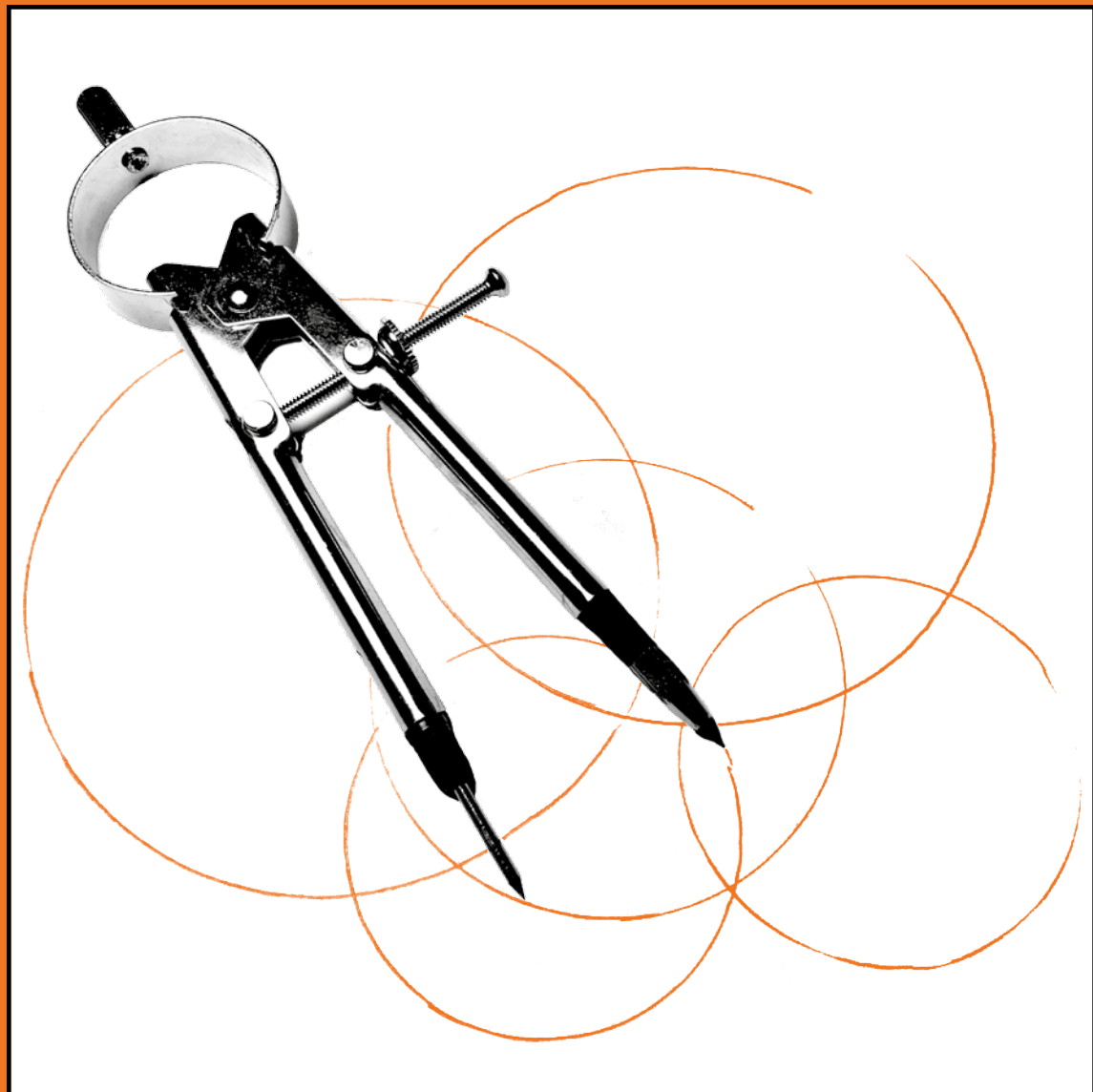
Ter ondersteuning en borging van ons werk, benutten we de kracht van de coöperatie MEE NL.

Dit collectief van 20 MEE-organisaties biedt ons de gelegenheid om van elkaar te leren, samen te innoveren en ondernemen, en kennis te ontwikkelen. MEE NL heeft daarnaast als doelstelling om landelijke opdrachten te werven voor de MEE-organisaties en om de specifieke MEE-expertise te borgen en verder te ontwikkelen.



# ORGANISATIE

*Bundelen van kracht, kennis en vaardigheden*





## Kennisorganisatie

MEE Zuid-Limburg heeft een regionale dekking met een stevige lokale verankering. Cliëntondersteuners zijn specialisten met generalistische competenties. Zij beschikken over specifieke kennis van beperkingen, levensgebieden en wet- en regelgeving gericht op de Wet maatschappelijke ondersteuning, Wet langdurige zorg en Zorgverzekeringswet, Jeugdwet, Participatiewet en het Passend Onderwijs. De cliëntondersteuners van MEE Zuid-Limburg zijn sinds 2015 lid van de beroepsvereniging van cliëntondersteuners voor mensen met een beperking (BCMB) en zijn geregistreerd als cliëntondersteuner bij het Registerplein en vooraangemeld bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd.

Door voortdurende veranderingen in het sociaal domein en de hiermee samenhangende veranderende eisen aan kennis, vaardigheden en attitudes van medewerkers is ontwikkelingsbeleid noodzakelijk. Voor MEE Zuid-Limburg is het cruciaal om de juiste kennis in huis te hebben en hiermee blijvend van toegevoegde waarde te kunnen zijn. De organisatie stuurt bewust en expliciet op kennis. Van iedere medewerker is een actueel kennisprofiel beschikbaar en aan de ontwikkeling van medewerkers wordt door middel van een Organisatie- en Persoonlijk Ontwikkelingsplan richting gegeven. Door het inrichten van de werkgroep Kennismanagement wordt het borgen van kennisdeling en kennisontwikkeling efficiënter en effectiever vorm gegeven.

Onze speerpunten in 2016:

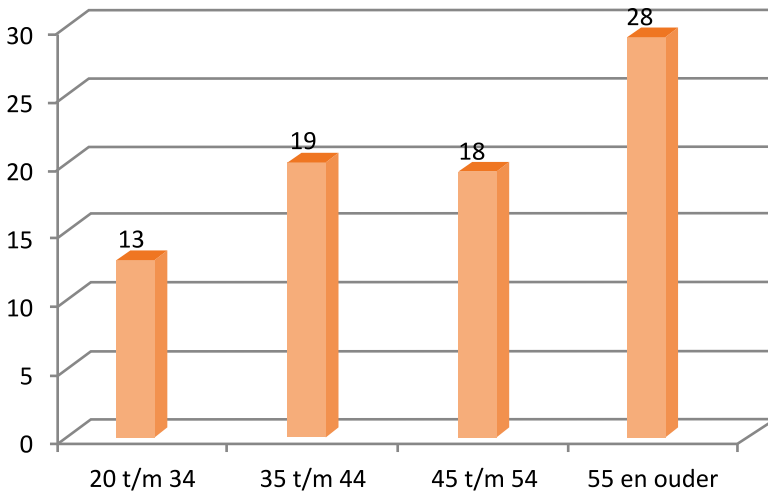
- De Professional Nieuwe Stijl
- Jeugd en Jongeren
- Sociale Netwerkversterking

## Onze medewerkers

### Samenstelling personeel per 31-12-2016

Aantal medewerkers in loondienst	78
• Aantal mannen	16
• Aantal vrouwen	62
Aantal FTE in loondienst	66,95
Instroom personeel in loondienst	6
Uitstroom personeel in loondienst	14

## Aantal medewerkers per leeftijdscategorie per 31-12-2016



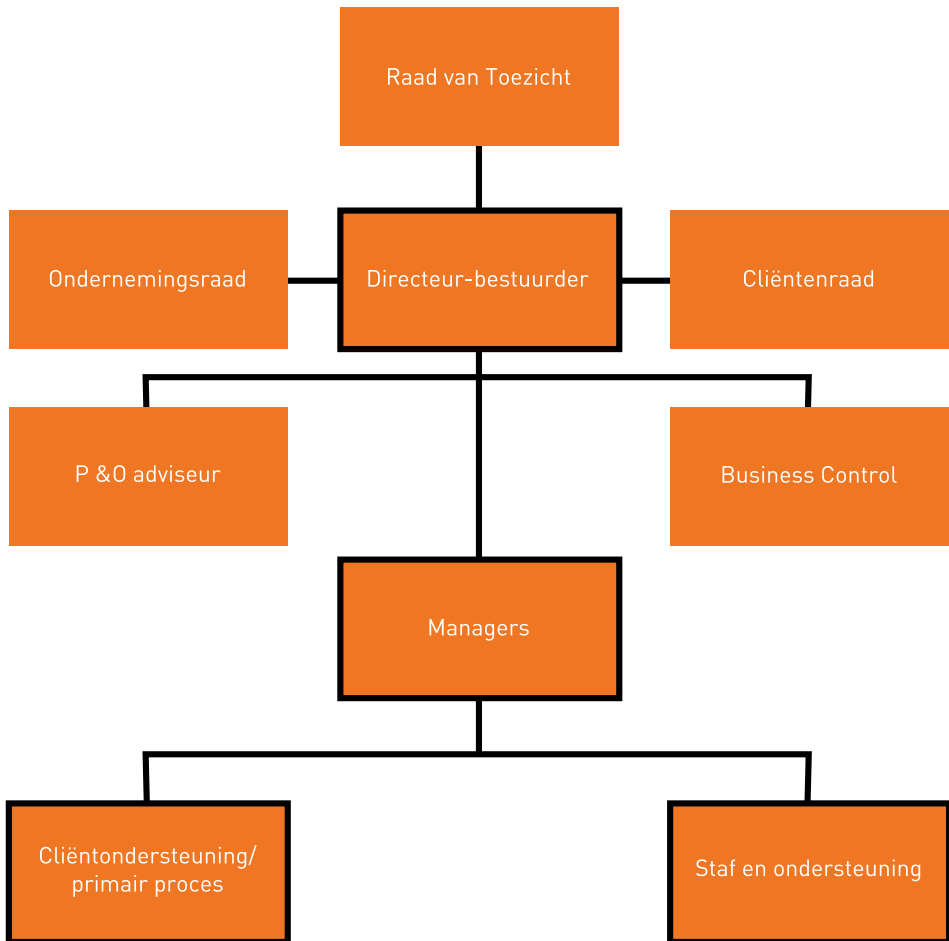
### Autismenetwerk Zuid-Limburg

In het kader van een landelijke subsidieregeling, is MEE Zuid-Limburg als kwartiermaker in 2016 gestart met het opzetten van een Autismenetwerk. Landelijke doelstelling is de regionale netwerkstructuur te verstevigen; een landelijk dekkende structuur te realiseren, de coördinatie door te ontwikkelen en de financiering van de netwerken te borgen.

Na een oriëntatieronde is met 12 organisaties een basis gelegd om in 2017 te gaan werken aan een duurzame vorm van samenwerking. Accenten binnen het netwerk zullen zijn kennisdeling, informatievoorziening, samenwerking en inbreng van ervaringsdeskundigen zijn.

- Mondriaan
- Zuyderland GGZ
- Virenze
- LEVANTOgroep
- Boba  
Levensloopbegeleiding
- Talent
- Into autisme
- Philadelphia
- Samenwerkingsverbanden Passend Onderwijs Parkstad en Maastricht
- Somnium
- MEE Zuid-Limburg
- NVA

## Organogram MEE Zuid-Limburg per 31-12-2016



### Samenstelling Bestuur en Management Team

Het Bestuur van Stichting MEE Zuid-Limburg wordt gevormd door één bestuurder in de persoon van mevrouw Irene Thuis. Zij is tevens directeur van de organisatie.

Samen met onderstaande personen vormde de bestuurder in 2016 het Management Team van de organisatie:

- Mevrouw A. Gorissen - Clustermanager
- De heer G. Haartmans - Clustermanager
- Mevrouw G. van Merwijk - Clustermanager
- De heer W.J. Noordveld - Controller

## Samenstelling en verslag Raad van Toezicht in 2016

- De heer A.M.J. Cremers, voorzitter, Oud-waarnemend burgemeester Meerssen, Oud-burgemeester Beek, Oud-wethouder Maastricht
- De heer A.C.J. van den Eeckhout, Clusterbibliothecaris Gezondheidszorg bij de Universiteit Maastricht
- De heer H.W.P. Stassen, Arbeidsjurist/Mediator/HR-Specialist bij Intersym2
- Mevrouw I.E. Swane-van Gelein Vitringa, Jurist Gezondheidsrecht (Inga Iusta Causa)
- Mevrouw A.M.H. Vankan, Bestuurder HEEM Wonen

In 6 reguliere vergaderingen heeft de Raad van Toezicht zowel beleidsinhoudelijke onderwerpen, financiële thema's als zaken aangaande de organisatie besproken. Tevens is een toezichtsplan 2016/2018 opgesteld dat de kaders schetst voor het uit te oefenen toezicht. Dit toezichtsplan past bij de kenmerken van het "toezicht nieuwe stijl". Deze kenmerken, zoals aanspreekbaar zijn; transparant; in dialoog; sparringpartner; waardengericht; worden van harte onderschreven.

De toezichtsvisie is als volgt omschreven: "Cliënt en continuïteit, een gecombineerd belang!" Want als er geen continuïteit geboden kan worden, komt de cliëntondersteuning in het geding.

De Raad van Toezicht hecht aan het contact met de stakeholders. Intern is er conform statuten overleg met de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad. Voor de externe stakeholders is een Dialoogbijeenkomst georganiseerd met als thema de inclusieve arbeidsmarkt.



*Raad van Toezicht MEE Zuid-Limburg: Van links naar rechts: Inga Swane, Har Stassen, Armand Cremers, Marjo Vankan, Fons van den Eeckhout*

## Ervaringen van onze Raad van Toezicht

*Terugkijken in een jaarbericht heeft alleen zin als de verbinding met de toekomst gemaakt kan worden. In die toekomst is de stip op de horizon in het afgelopen jaar duidelijker geworden. Hiervoor was wel een korte periode van stilstand en reflectie nodig.*

*De continuïteit van de organisatie loopt parallel met het belang van onze cliënten. Want zonder continuïteit kunnen we niet van betekenis zijn en naast mensen staan. Daarom zetten we medewerkers in met een hoog kwaliteitsniveau. Met als kader ons eigen toezichtsplan, bewaken we als Raad van toezicht onze visie, missie en kwaliteit. Het kompas gericht op een toekomstbestendig MEE.*

*Armand Cremers, voorzitter*

*Voor MEE Zuid-Limburg wordt 2016 gekenmerkt door de positionering als onafhankelijke dienstverlener die gericht is op maatschappelijke inclusie in het algemeen en cliëntondersteuning in het bijzonder.*

*Door de gemeenten wordt de MEE organisatie gezien als een professionele organisatie waarbij de consultants beschikken over een kwalitatief hoogstaande expertise.*

*De benaderingswijze van MEE Zuid-Limburg heeft ertoe geleid dat zij vanuit de positie van onafhankelijke cliëntondersteuning wederom een belangrijke positie heeft verworven binnen het "vernieuwde" sociale domein. Deze positie biedt een gezonde basis voor een verdere uitbouw van activiteiten en verdere verankering in het werkgebied.*

*Har Stassen, lid*

*Knap hoe MEE haar focus op onafhankelijke cliëntondersteuning weet vast te houden in deze nog steeds turbulente en financieel onzekere tijden.*

*Marjo Vankan, lid*

*Met de kanteling van de zorgwetten heeft MEE Zuid Limburg haar palet aan diensten kunnen uitbreiden via contracten met andere instellingen dan eerder.*

*Hier profiteert onze doelgroep, mensen met een (verstandelijke) beperking, weer van. Doel blijft dat zij kunnen blijven meedoen, in alle aspecten van hun leven.*

*Fons van den Eeckhout, lid*

*Het jaar 2016 heb ik ervaren als een jaar dat begon met spanning en twijfel over haalbaarheid van het voortbestaan van Stichting MEE. In de loop van het jaar werd het "buiten steeds lichter" en niet in de laatste plaats door een doelgerichte uitbreiding van taken; vleugels die uitgeslagen werden om actief op zoek te gaan naar nieuwe mogelijkheden. Aan het eind van het jaar tekende zich aan de zichtbare horizon af dat nieuwe kansen een voedingsbodem kregen. Het jaar 2017 geeft een positief gevoel en geeft een steviger gevoel. Zo heb ik 2016 ervaren als lid van de Raad van Toezicht.*

*Inga Swane, lid*

## Samenstelling en verslag Cliëntenraad

Samenstelling Cliëntenraad in 2016:

- Mevrouw O. Albert (sinds 16-11-2016)
- De heer B. Scholte (voorzitter, tot 16-11-2016)
- De heer E. Bastiaan-Net
- Mevrouw C. Dumoulin (tot 16-11-2016)
- Mevrouw D. Hendrix (sinds 25-05-2016)
- Mevrouw M. Houben
- Mevrouw G. Kollerics (sinds 25-05-2016)
- De heer J. L'homme
- Mevrouw L. Raaijmakers (aspirantlid)
- Mevrouw C. Stienen
- Mevrouw L. Valkenburg (tot 16-11-2016)

### Extra aandacht voor de participatiewet

MEE is actief op vier levensgebieden: opvoeding & ontwikkeling, leren & werken, wonen & samenleven en regelgeving & geldzaken. Vanwege de Participatiewet krijgt MEE steeds meer vragen van cliënten over een duurzame integratie op een passende werkplek. MEE heeft ook op dit gebied als taak een onafhankelijke partij te zijn die naast de cliënt staat. Maar natuurlijk is wel intensieve samenwerking nodig met andere partijen die actief zijn op het terrein van arbeidstoeleiding zoals gemeenten en UWV. Binnen de cliëntenraad werd in 2016 hier veel over gesproken. Het is belangrijk dat de onafhankelijke rol van de cliëntondersteuners ook in de toekomst behouden zal blijven.

Voor de cliënten is het belangrijk dat MEE met organisaties samenwerkt. MEE kent de aandachtspunten van cliënten en zet in op het maken van passende afspraken met hen en de andere partijen. Er is nog een lange weg te gaan. Cliënten verdwalen nog vaak in het labirint van regelgeving bij zowel de Participatiewet als ook andere wetgeving in het sociale domein. Het voordeel is dat cliënten die ondersteuning vragen op dit gebied, vaak al bekend zijn bij MEE omdat zij in eerdere levensfasen ondersteuning gehad hebben bij bijvoorbeeld vragen over dagbesteding of cursussen. MEE is dan op de hoogte van de andere zaken die belangrijk zijn in het leven van de cliënt. MEE zal complementair werken voor deze cliënten en helpen bij het scheppen van voorwaarden, zodat cliënten succesvol duurzaam kunnen participeren.

*Ben Scholte*  
*Voorzitter Cliëntenraad MEE Zuid-Limburg*

## Samenstelling en verslag Ondernemingsraad

Samenstelling Ondernemingsraad in 2016:

- Mevrouw F. Heussen (voorzitter)
- Mevrouw M. Nauta-Demacker (vice-voorzitter)
- Mevrouw A. Mestrom
- De heer P. Westhovens tot 1 maart 2016
- Mevrouw G. Last vanaf 1 maart 2016
- Mevrouw B. van der Venne vanaf 1 maart 2016
- Mevrouw E. Bolk (ambtelijk secretaris)

### In dialoog

Eén van de sterkste wapens is de dialoog (citaat Nelson Mandela)  
Dit was in 2016 voor de OR -evenals in 2015- de basis van onze overlegvormen.

In dialoog met de Bestuurder, het MT, de Raad van Toezicht en onze achterban.

Het bracht een positieve ontwikkeling teweeg van transparantie en betrokkenheid.

In dialoog over de doelgroep, onze MEE-taken en continuering van onafhankelijke en professionele cliëntondersteuning met als doel dat mensen -ongeacht hun beperking- volwaardig mee kunnen blijven doen en zelf keuzes kunnen maken.

Doorontwikkeling van MEE en kwaliteitsbevordering waren belangrijke items. De registratie bij Registerplein en aansluiting bij de beroepsvereniging voor cliënt ondersteuners (BCMB) is gerealiseerd.

De OR is positief over de duidelijke visie en sterke keuzes die MEE heeft gemaakt in het zich verder ontwikkelend sociaal domein. De OR heeft vertrouwen in een voortzetting van MEE waarbij onze ondersteuning, kennis en kunde voor mensen die ons nodig hebben blijft bestaan!

*Francien Heussen*

*Voorzitter Ondernemingsraad MEE Zuid-Limburg*

## Jaarcijfers

MEE Zuid-Limburg heeft 2016 afgesloten met een positief resultaat van € 313.000 en dat is € 104.000 hoger dan in 2015. De bedrijfsopbrengsten zijn € 160.000 hoger dan in 2015, met name als gevolg van hogere niet Wmo gerelateerde subsidies in 2016 dan in 2015. De bijbehorende hogere operationele kosten zijn echter beperkt gebleven tot € 46.000.

Het eigen vermogen van de organisatie is gestegen van € 1,4 miljoen naar € 1,7 miljoen. Het eigen vermogen als percentage van de totale opbrengsten bedraagt 31%. Dit ligt iets boven het sectorgemiddelde (Gehandicaptenzorg) in 2015, welke volgens het Waarborgfonds voor de Zorgsector (VVT) 29,1% bedroeg.

De solvabiliteit (verhouding eigen vermogen/totaal vermogen) is ten opzichte van 2015 gestegen van 47,4% naar 52,3%.

Van het resultaat is € 80.000 gereserveerd voor de vervanging van het registratiesysteem. Daarnaast is € 120.000 geoormerkt in een bestemmingsreserve transitiekosten om de verdwenen flexibele schil van tijdelijke arbeidsovereenkomsten te compenseren.

Het resterende bedrag van € 113.000 is toegevoegd aan de algemene reserve.



## Balans per 31 december 2016 ( x € 1.000)

	2015	2016
Materiële vaste activa	807	654
Vlottende activa	2.190	2.664
<b>Totaal</b>	<b>2.997</b>	<b>3.318</b>
Eigen vermogen	1.422	1.735
Voorzieningen	649	680
Vreemd vermogen (kort)	926	903
<b>Totaal</b>	<b>2.977</b>	<b>3.318</b>

## Exploitatierekening 2016 ( x € 1.000)

	2015	2016
<b>Opbrengsten</b>		
• maatschappelijke ondersteuning	5.203	5.189
• subsidies (excl. Wmo)	76	251
• overige opbrengsten	165	164
<b>Totaal opbrengsten</b>	<b>5.444</b>	<b>5.604</b>
<b>Kosten</b>		
• personele kosten	4.424	4.554
• afschrijvingen	228	157
• overige kosten	600	587
<b>Totaal kosten</b>	<b>5.252</b>	<b>5.298</b>
<b>Overige baten</b>	<b>17</b>	<b>7</b>
<b>Resultaat</b>	<b>209</b>	<b>313</b>

# KWALITEIT

*Werken met passie en vakmanschap*



## **Kwaliteit**

Van oudsher heeft MEE kwaliteit van de organisatie hoog in het vaandel staan. Een organisatie die goed op orde is, levert immers ook dienstverlening die goed op orde is. MEE is er de organisatie niet naar om zoiets belangrijks als kwaliteit aan het toeval over te laten. Liever kiest MEE voor een deugdelijk en passend kwaliteitssysteem, dat medewerkers ondersteunt om de kwaliteit van onze dienstverlening merkbaar, voelbaar en zichtbaar te maken. Al sinds 2008 laat de organisatie haar inspanningen om kwaliteit te leveren jaarlijks toetsen door een externe certificerende instelling. In ons geval is dat het Keurmerkinstituut. De eerste jaren vond die toetsing plaats op basis van de HKZ-norm voor MEE-organisaties. Sinds vorig jaar wordt deze externe toetsing uitgevoerd op basis van de nieuwe ISO-norm 9001:2015.

## **ISO- certificering**

We hebben voor de ISO 9001:2015 gekozen omdat deze vernieuwde ISO-norm uitstekend past in de dynamiek van deze tijd. Een tijd en een context die vraagt om slagvaardigheid, daadkracht en wendbaarheid van organisaties. Ook, of misschien wel juist, in het sociaal domein. Oude principes uit de kwaliteitszorg, waarbij veel waarde wordt gehecht aan continu verbeteren, optimale transparantie en de cliënt centraal, blijven onverminderd in tact. De internationale ISO-norm voegt daar nieuwe speerpunten aan toe. Bijvoorbeeld de verplichting om begrippen als risico- en compliance-management goed te verankeren in de bedrijfsvoering.

Wij werken op dit moment aan de uitdaging om risicomanagement breder te zien dan 'slechts' een belangrijke tool voor het management. Gestimuleerd door de toepassings-eisen van de nieuwe norm, onderzoeken wij hoe het ons zowel in het primair als in het ondersteunend proces kan helpen, om bij het maken van allerlei keuzes te denken in termen van risico's en van daaruit oplossingen te bedenken.

Een ander speerpunt, compliance-management, helpt de organisatie om goed te overzien, aan welke wet- en regelgeving de organisatie gebonden is. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de invoering van nieuwe wetgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Een wet die verstrekkinge gevolgen heeft voor de manier waarop organisaties de kwaliteit van hun gegevensbeheer moeten borgen. Deze veranderingen hebben op dit moment onze expliciete aandacht. Omdat privacybescherming en informatie-beveiliging voor MEE Zuid-Limburg aspecten zijn, die onlosmakelijk verbonden zijn met een hoog kwaliteitsniveau van de dienstverlening.

## **Clïenttevredeheid**

Omdat we veel belang hechten aan het oordeel van onze cliënten over de genoten dienstverlening, doen we structureel onderzoek naar hun tevredenheid.

We meten deze tevredenheid in rapportcijfers en in tevredenheidspercentages met betrekking tot de behaalde resultaten.

### *Wmo-clïënten*

Clïënten die wij geholpen hebben in het kader van de Wmo beoordeelden de genoten dienstverlening in 2016 met het rapportcijfer 7,8.

83% van de Wmo-respondenten antwoordt bevestigend op de vraag of hij door de hulp van MEE beter in staat is om mee te doen.

83% van de Wmo-respondenten antwoordt bevestigend op de vraag of de zelfredzaamheid groter is geworden dankzij de ondersteuning van MEE.

### *Wlz- cliënten*

Clïënten die wij geholpen hebben in het kader van de Wlz beoordeelden de genoten dienstverlening in 2016 met het rapportcijfer 8,6.

98% van de Wlz-respondenten antwoordt bevestigend op de vraag of hij door de cliëntondersteuning Wlz is geholpen met de vraag of ondersteuningsbehoefte.

88% van de Wlz-respondenten is tevreden met het behaalde resultaat.

87% van de Wlz-respondenten is tevreden over de deskundigheid van de cliëntondersteuner Wlz.

Over de incidentele contacten die er zijn geweest in het kader van de Wlz geeft 98% van de respondenten aan tevreden te zijn met het resultaat hiervan.

### *IVH- cliënten*

De tevredenheid over de adviezen die gegeven werden in de individuele vroeghulptrajecten (IVH) werden in 2016 beoordeeld met een 8,5.

De tevredenheid over het aanmeld- en intakeproces bij IVH werd beoordeeld met een 8,6.

## **Klachten en uitingen van onvrede**

We vinden het belangrijk dat onze cliënten, maar ook onze relaties weten waar ze terecht kunnen met eventuele klachten. Elke cliënt wordt daarover geïnformeerd aan het begin van het dienstverleningstraject.

In 2016 is er één klacht ingediend door een relatie, een kleine zorgaanbieder. Deze klacht is conform procedure opgepakt en naar tevredenheid opgelost.

Verder zijn er in totaal 8 klachten ingediend door cliënten. Van deze 8 klachten zijn er 5 naar tevredenheid opgelost. Één klacht betrof bij nader

inzien geen klacht die betrekking had op MEE. Één klacht die niet naar tevredenheid is opgelost, was gebaseerd op een wens van de cliënt die niet binnen de wettelijke mogelijkheden ligt.

Onze onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon heeft in deze periode twee klachten ontvangen van één en dezelfde cliënt. Het betreft dezelfde klacht als welke helaas niet naar tevredenheid opgelost bleek te kunnen worden. Cliënten kunnen voor het indienen van een klacht ook terecht bij de Interprovinciale klachtencommissie van MEE. Hiervan is in 2016 geen gebruik gemaakt.

Omdat wij uitingen van onvrede zien als belangrijke aanknopingspunten voor verbetering, nodigen we onze cliënten actief uit om eventuele onvrede over de genoten dienstverlening vooral met ons te delen. Dit heeft geleid tot een tiental aanbevelingen.

Deze aanbevelingen betreffen verschillende onderwerpen zoals de wisseling van consultants, de wachttijd voorafgaand aan het eerste contact en PR van de organisatie.

## **Innovatie**

Innovatie is een erkend speerpunt voor MEE. Er is veel aandacht voor het faciliteren van een innovatief klimaat en het versterken van ondernemerschap. 2016 was het jaar waarin MEE volop geïnvesteerd heeft in contacten met werkgevers en ondernemers om zaadjes te planten voor een duurzame arbeidsparticipatie voor mensen met een beperking.

Ook ontwikkelt MEE initiatieven in samenwerking met nieuwe partners.

Zo is bijvoorbeeld in samenwerking met de Rabobank en de Praktijkschool Heerlen (PPL) het project 'Smart met geld' van de grond gekomen.

Daarnaast maakt de organisatie dankbaar gebruik van het aanbod van bedrijven en organisaties in de regio die in het kader van hun MVO-beleid kosteloos diensten aanbieden aan MEE.

Om innovatie intern te stimuleren is onder andere de Kopgroep Innovatie actief. Deze Kopgroep Innovatie betreft andere medewerkers, verspreidt enthousiasme, gaat aan de slag met geopperde ideeën die leiden tot nieuwe initiatieven zoals de projecten Careless Running en Carefull Cooking. Verder wordt innovatie ook vormgegeven middels de doorvoering van het continu-verbeter-principe. Door consequente toepassing van de Deming-cirkel (P-D-C-A), vinden er dwars door de organisatie en de beschreven processen, continu incrementele innovaties en verbeteringen plaats. Deze verbeteringen en vernieuwingen zijn doorgevoerd zowel in het primair als in het ondersteunend proces. Een mooi voorbeeld hiervan zijn de regioteams die volop experimenteren met de groepsgewijze aanpak van individuele vragen.

## Careless Running



In 2016 is MEE in samenwerking met Stichting Ophovenerhof gestart met Careless Running, een training waarin hardlopen, informatie en lotgenotencontact worden gecombineerd voor moeders van kinderen met een beperking. De resultaatmeting toonde aan dat de moeders zich na 15 wekelijkse bijeenkomsten fysiek en psychisch duidelijk sterker voelden en dat hun sociale netwerk was toegenomen.

## Smart met geld

In 2016 is MEE gestart met het bieden van de financiële weerbaarheids-training Smart met geld voor leerlingen van praktijkscholen. In de regio Parkstad werd Smart met geld gegeven door PPL en MEE in samenwerking met de Rabobank.



## Uitspraken van onze cliënten

Omdat wij daar met regelmaat expliciet naar vragen, krijgen wij veel waardevolle feedback van onze cliënten. Hieronder een greep uit de uitspraken die cliënten met ons delen.

Consulent kan heel goed luisteren, ze was duidelijk en zakelijk, wist waar ze het over had.

Ik ben heel goed geholpen bij de aanvraag CIZ en de verdere afhandeling van vragenformulieren voor de Wlz.

Zeer positief, duidelijk, betrokken, meedenkend en adviserend.

Uiterst tevreden over de algehele afwikkeling.

Het is fijn om deskundige antwoorden op vragen te krijgen. Voorlichting mag nog beter. Contact was prima.

Dankzij de steun van de consultant zijn we door de instanties serieuzer genomen en beter.

Positieve, correcte en enthousiaste medewerkers.

Nadeel is dat ik op korte termijn verschillende mensen heb gehad en dat is niet fijn.

Persoonlijk dank aan de consultant voor de wijze dingen die ze mij heeft bijgebracht. Ze weet heel goed hoe ze met kinderen om moet gaan.

Wij zijn erg tevreden over de ondersteuning. Vooral bij bezoeken aan bedrijfsartsen, verzekeringsartsen UWV en werkgever was de consultant van grote waarde. Zonder steun hadden wij het hele traject moeilijk doorlopen.

Zeer attente hulpverlener maar ik was onbekend met jullie bestaan. Presenteer jezelf meer naar buiten.

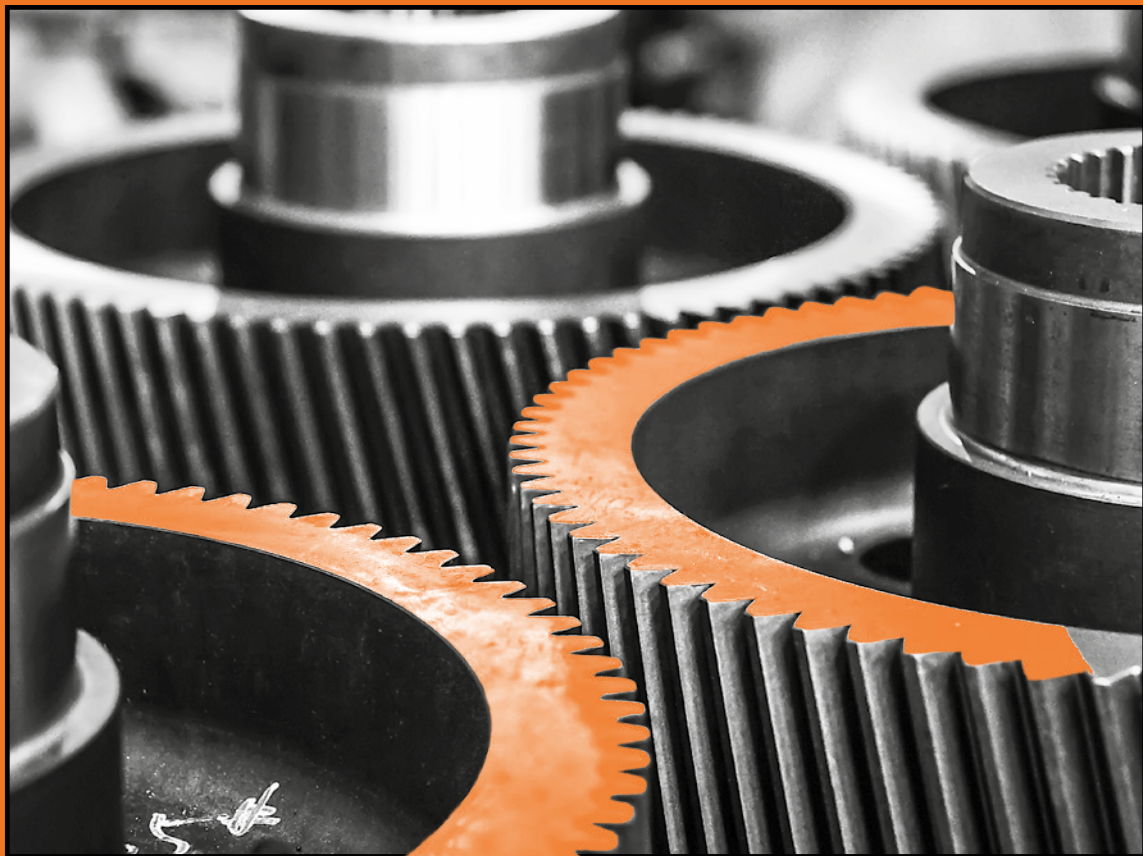
Klantvriendelijkheid, maar ik vond het niet leuk dat alles zo vlug afgesloten werd.

Aangezien er een korte tijdslimiet was om het probleem op te lossen, hebben de medewerkers van team MEE alles in het werk gesteld om tot een goed resultaat te komen en is het beoogde behaald.

Een goede samenwerking van het wijkteam en MEE.

# SAMENWERKING

*Verbinden en versterken*





## **Samenwerking**

In het huidige sociale domein is samenwerking een opdracht. En terecht! Vele vragen van burgers vragen om een integrale aanpak en samenwerking tussen de verschillende formele en informele partijen. Niet los van elkaar acteren maar juist in een onderlinge verbinding en samenhang, maakt dat burgers de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben.

MEE is daarom al geruime tijd lokaal verankerd en sluit aan bij of maakt onderdeel uit van sociale wijkteams; wijksteunpunten; jeugdteams; Centra voor Jeugd en gezin etc.

Daarnaast vindt vanuit de behoefte en het perspectief van de cliënt samenwerking plaats met een groot aantal lokale en regionale partners.

Medewerkers weten elkaar, vanuit het gedeelde belang, gelukkig goed te vinden.

## **Samen werken aan onafhankelijke cliëntondersteuning**

In 2016 is de samenwerking tussen welzijnsorganisaties PIW Sittard-Geleen, Stichting Trajekt Maastricht, Steunpunt Mantelzorg Zuid en MEE Zuid-Limburg geïntensiveerd. De samenwerking heeft als doel het creëren van een gezamenlijke aanpak van dienstverlening op het gebied van cliëntondersteuning in combinatie met het bewerkstelligen van een grotere bekendheid onder burgers en verwijzers. In 2016 is een gezamenlijke visie uitgewerkt en hebben er diverse gesprekken plaatsgevonden met partners op het gebied van (in)formele zorg om hen bij de plannen te betrekken.

## **Informele zorg/cliëntondersteuning**

In 2016 is net als in 2015 extra aandacht uitgegaan naar de verbinding met informele zorg/cliëntondersteuning. Samenwerking vindt plaats om daar waar mogelijk burgers gebruik te laten maken van voorliggende voorzieningen. Door middel van consultatie, advies en deskundigheidsbevordering biedt MEE ondersteuning aan vrijwilligers en hun organisaties.

Bestaande contacten met o.a. Streekzorg, Steunpunt Mantelzorg Zuid, Horizon, Steunpunt voor Mantelzorgers Parkstad Limburg, Ruggesteun en KBO Limburg zijn onderhouden en uitgebouwd. Ouderenadviseurs van KBO Limburg en consultants van MEE weten elkaar in diverse gemeenten goed te vinden en maken gebruik van elkaars expertise.

Deelname aan Streekzorg en de pilot informele cliëntondersteuning met PIW, KBO, Streekzorg en Huis voor de Zorg is gecontinueerd. In deze pilot zijn twee bijeenkomsten georganiseerd voor deskundigheidsbevordering van vrijwilligers en het delen van ervaringen. Daarnaast is MEE in Sittard-Geleen actief betrokken bij het initiatief van de gemeente om te komen tot een knooppunt informele zorg.

In Maastricht is meerdere keren overleg geweest met de vrijwilligersprojecten van Trajekt en de KBO over het verbinden van informele cliëntondersteuning. Dit zal in 2017 geconcretiseerd worden.

Op het gebied van deskundigheidsbevordering is MEE een samenwerkingspartner van de Academie voor informele zorg. MEE biedt op deze manier deskundigheidsbevordering aan. Tevens zijn samen met Steunpunt Mantelzorg Zuid in Stein informatiebijeenkomsten georganiseerd over netwerkversterking. Voor vrijwilligers van Humanitas in Zuid-Limburg heeft er een informatiebijeenkomst plaats gevonden over het herkennen en omgaan met mensen met een lichte verstandelijke beperking.

### **Integrale Vroeghulp Zuid-Limburg**

Het netwerk Integrale Vroeghulp (IVH) biedt hulp aan kinderen tussen 0 en 7 jaar waarbij veelal complexe zorgen zijn over de ontwikkeling en/of het gedrag.

Het netwerk van IVH in Zuid-Limburg zet multidisciplinaire expertise in om vroegtijdig ontwikkelingsproblematiek te signaleren. Hiermee kunnen kinderen en hun ouders preventief worden toegerust zodat het kind zich optimaal kan ontwikkelen en kan blijven functioneren in zijn eigen leefomgeving.

Het netwerk kent 13 aangesloten partners. Daarnaast wordt nauw samengewerkt met o.a. jeugd- en/of wijkteams, onderwijs, voorschoolse voorzieningen en hulp- en welzijnsorganisaties in de regio. De rol van MEE Zuid-Limburg binnen het regionale expertisenetwerk is tweeledig. MEE Zuid-Limburg neemt de coördinatie van het netwerk op Zuid-Limburgs niveau voor haar rekening. Daarnaast levert MEE inhoudelijke expertise in de vorm van casemanagement/ trajectbegeleiding voor ouders en kind. Tevens levert de casemanager een belangrijke bijdrage aan het multidisciplinaire expertiseteam in de betreffende regio.

In 2016 hebben de 13 aangesloten partners opnieuw een samenwerkingsovereenkomst voor 2017 en 2018 getekend. De expertise is hiermee geborgd en de keten blijft voor de jonge kinderen en hun ouders beschikbaar.

Er is een nauwe samenwerking met gemeenten om met de betreffende jeugd- en wijkteams goede samenwerking te bewerkstelligen. Hiermee is IVH in samenspraak met gemeenten in staat om vroegsignalering en preventie goed vorm te geven. Dit heeft o.a. geleid tot duidelijke afspraken voor een goede doorgeleiding bij aanmelding maar ook zeker bij de diagnostiek en realisatie van hulp en zorg. Gedragswetenschappers of medewerkers van

diverse gemeenten participeren in de expertiseteams van IVH wat een belangrijke meerwaarde heeft in het proces van kind en ouders.

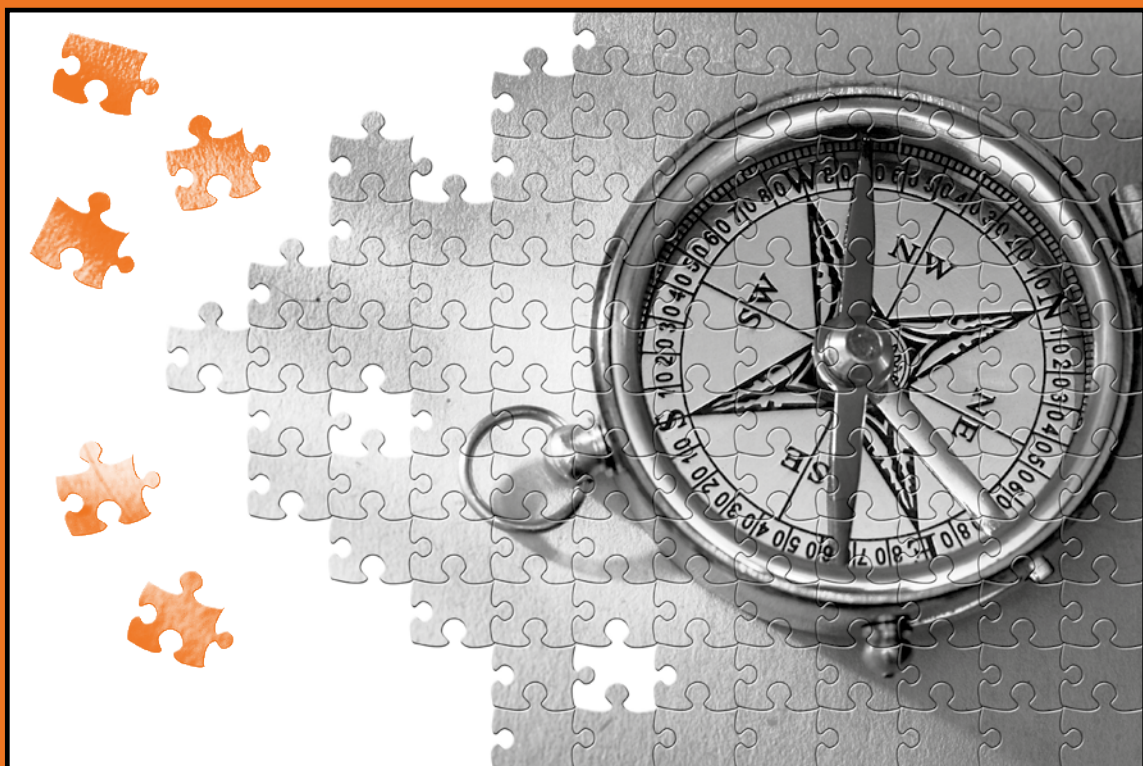
Dankzij een succesvolle pilot blijkt de inzet van de kinderpsychiater van GGZ Zuyderland een meerwaarde, waardoor in 2016 de inzet structureel is ingebed.

In 2016 heeft IVH wederom deskundigheidsbevordering verzorgd aan (voor) schoolse voorzieningen en jeugdteams zodat zij beter in staat zijn zorgen te signaleren en weten zij welke (preventieve) interventies passend zijn. In 2016 was er sprake van een stijging van het aantal aanmeldingen in elke regio. Er blijkt in het sociale domein een grote behoefte aan de expertise vanuit het netwerk.



# ACTIVITEITEN in 2016

*Meedoen mogelijk maken*



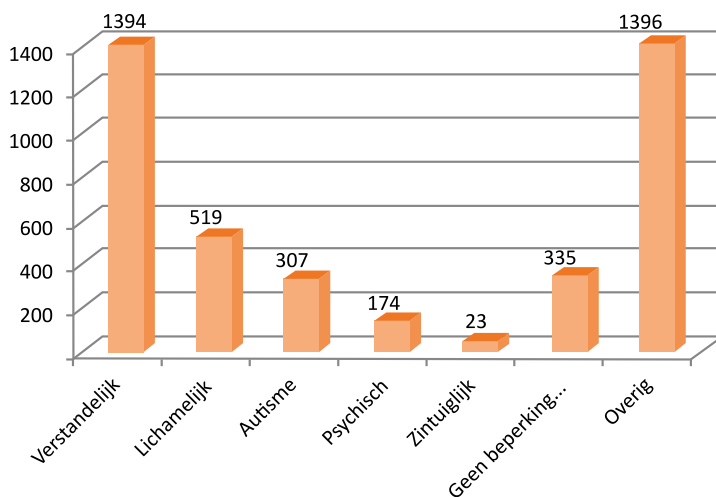
## Cliëntondersteuning in de Wet maatschappelijke ondersteuning

### Individuele ondersteuning

In 2016 hebben wij binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 4.148 mensen individueel ondersteund. Zij waren afkomstig uit alle gemeenten in Zuid-Limburg. Onderstaand staafdiagram laat zien van welke beperking er bij onze cliënten sprake was in 2016. In het algemeen richt de cliëntondersteuning van MEE zich op mensen met complexe vragen op verschillende levensgebieden. Burgers van alle leeftijden en hun netwerk kunnen bij MEE terecht.

#### *Figuur 1: Aantal cliënten Wmo in 2016 en hun beperking*

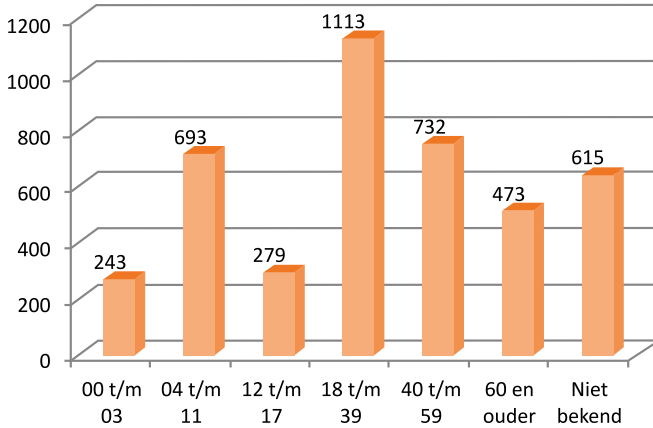
*De doelgroep 'Overig' bestaat uit kinderen bij wie het vermoeden is van een ontwikkelingsachterstand/beperking, uit burgers bij wie de beperking nog niet bekend is bij aanmelding en uit burgers, verwijzers, samenwerkingspartners, vrijwilligers en betrokkenen uit het netwerk met vragen gerelateerd aan een beperking.*



**Totaal aantal cliënten: 4.148**

**Figuur 2: Cliënten Wmo per leeftijdscategorie in 2016**

De kolom 'Niet bekend' bestaat uit verwijzers, samenwerkingspartners, vrijwilligers en betrokkenen uit het netwerk. Van deze groep wordt enkel de woonplaats (gemeente) geregistreerd.

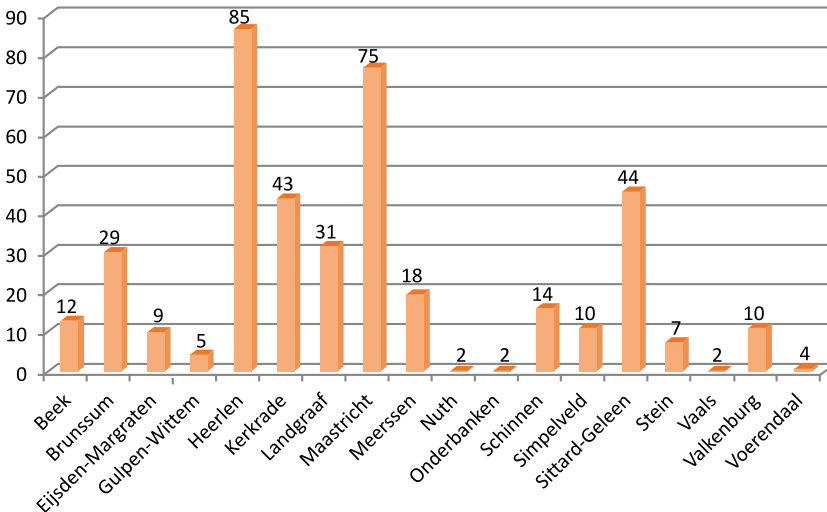


**Totaal aantal cliënten: 4.148**

**Integrale Vroeghulp**

In 2016 heeft MEE in Zuid-Limburg 402 trajectbegeleidingen/casemanagement Integrale Vroeghulp uitgevoerd. Het betreft trajectbegeleiding van kinderen van 0-7 jaar bij wie de ontwikkeling anders/vertraagd verloopt en hun ouders.

**Figuur 3: Trajectbegeleidingen Integrale Vroeghulp**



**Totaal aantal cliënten: 402**

### *Groepsgerichte activiteiten*

MEE ondersteunt mensen ook zoveel mogelijk in groepsverband via cursussen, trainingen, lotgenotengroepen en voorlichtingsbijeenkomsten. In 2016 namen ruim 700 burgers met een beperking en hun betrokkenen uit Zuid-Limburg deel aan onze groepsgerichte activiteiten.

Een greep uit onze groepsgerichte activiteiten in 2016:

- Brussen groep voor broertjes en zusjes van kinderen met autisme;
- 2 keer een Aggressie-regulatie training verzorgd voor mensen met een licht verstandelijke beperking;
- Ontmoetingsgroep voor ouders van kinderen met autisme;
- Groepsbijeenkomsten rouwverwerking voor mensen met een licht verstandelijke beperking;
- Trainingen sociale vaardigheden;
- Vriendenkringen;
- Budgetteringsgroepen;
- Thematische informatiebijeenkomsten voor mensen met autisme;
- In het kader van de autismede week in samenwerking met stakeholders de theatervoorstelling "Indiaan in huis" georganiseerd;
- 2 Lotgenotengroepen autisme begeleid;
- Informatiebijeenkomsten in het kader van de Wet langdurige zorg verzorgd;
- Informatie avonden in het kader van PGB verzorgd in samenwerking met Per Saldo;
- Mantelzorggroep;
- Maandelijks inloopochtenden voor partners van mensen met Autisme georganiseerd en begeleid;
- Maandelijks informatiebijeenkomsten verzorgd over Autisme met behulp van de methode "Brain Blocks";
- 2 maal Psycho-educatie module (18 bijeenkomsten) verzorgd voor mensen met Autisme en leden van hun netwerk;
- Sociale vaardigheid training verzorgd voor kinderen van SBO scholen De Sprong Maastricht en De Bliker in Geleen;
- Informatie ochtend voor het MKB over de werking van de Participatie wet en de relatie naar mensen met een beperking;
- Informatie bijeenkomsten over de werking van de Wet langdurige Zorg; WMO en Participatie wet verzorgd ten behoeve van leerlingen en ouders van de Catharina school; Adelante en IVOO.

Daarnaast heeft MEE in 2016 lezingen en cursussen verzorgd voor o.a. een groep vrijwilligers in Sittard-Geleen, studenten van Hogeschool Zuyd en hebben we meegewerkt aan de Parkstad Zorgbeurs en diverse lokale infomarkten.



## Brain Blocks

Brain Blocks is een 'toolbox' om met kinderen, jongeren en volwassenen met autisme (en met mensen in hun omgeving) te kunnen praten over autisme. Het doel is om één beeld en één taal te creëren over autisme. Hierdoor kan er gemakkelijker over autisme, en de gevolgen daarvan in het dagelijkse functioneren, gecommuniceerd worden.

## Brussen cursus



## Brussengroep

In samenwerking met Mondriaan bood MEE in 2016 brussencursussen voor broers en zussen van kinderen met autisme. De brus moet tussen de 9-12 jaar zijn en op de basisschool zitten.

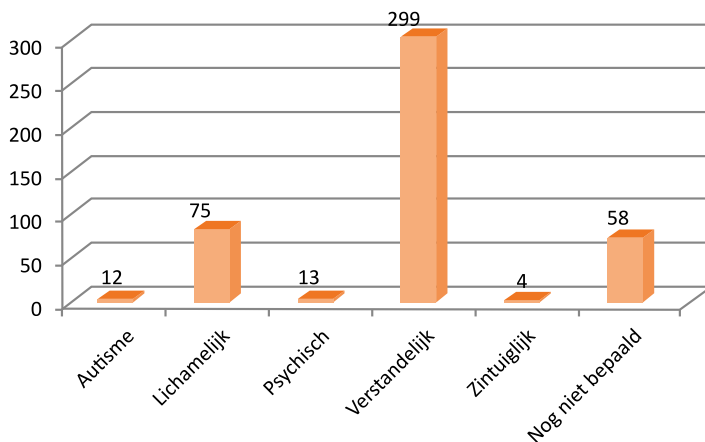
In de cursus ontmoet de brus leeftijdgenoten die ook een broer of zus hebben met autisme. Door met elkaar te praten merken ze dat ze niet alleen zijn, ze leren van elkaars ervaringen en krijgen tips hoe ze makkelijker om kunnen gaan met hun broer of zus.



## Cliëntondersteuning in de Wet langdurige zorg

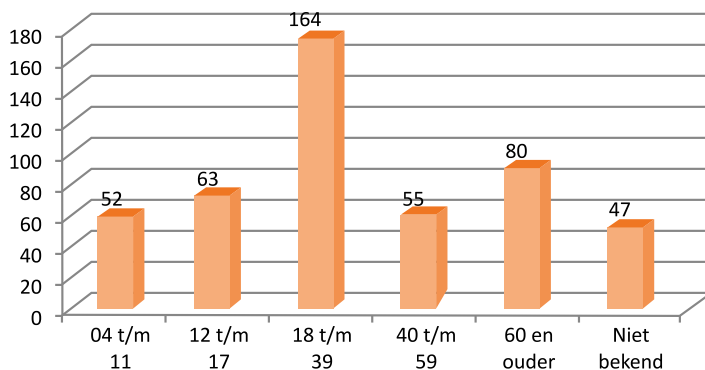
In 2016 heeft MEE Zuid-Limburg onafhankelijke cliëntondersteuning geboden aan 461 mensen in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz).

*Figuur 4: Aantal cliënten Wlz in 2016 en hun beperking*



*Totaal aantal cliënten: 461*

*Figuur 5: Cliënten Wlz per leeftijdscategorie in 2016*



*Totaal aantal cliënten: 461*

# VOORUITBLIK

*Bouwen aan de toekomst*



## Vooruitblik 2017

Als algemeen thema voor MEE Zuid-Limburg geldt ook in 2017 het bevorderen van de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning in de regio. Zeker nu uit gemeentelijk onderzoek is gebleken dat in deze regio slechts 27% van de cliënten bekend zijn met het recht op cliëntondersteuning.

Om dit te realiseren zetten we in op:

1. Het verkrijgen van meerjarige afspraken met gemeenten en zorgkantoor waardoor onze dienstverlening beter geborgd is.
2. Het verstevigen van de samenwerking met welzijnsorganisaties.
3. De gezamenlijke uitvoering van cliëntondersteuning met Stichting Trajekt; Partners in Welzijn en Steunpunt mantelzorg Zuid.

Daarnaast gelden onderstaande speerpunten:

- Verdere vormgeving van onze resultaatgerichte verantwoording naar opdrachtgevers.
- Het vergroten van onze innovatiekracht.
- Het verstevigen van onze positie ten behoeve van de dienstverlening aan mensen met een arbeidsbeperking.
- Verbreding van onze opdrachtenportefeuille.
- Versterking van kennisontwikkeling en kennisdeling.

## Kitchen Impossible



MEE heeft in samenwerking met Philadelphia in 2016 meegewerkt aan een televisieserie waarin mensen met een beperking werden klaargestoomd voor een reguliere baan in de horeca. We wilden aan het grote publiek laten zien dat mensen met weinig tot geen arbeidsvermogen een reguliere werkgever toch veel kunnen opleveren. Acht jonge mensen met diverse beperkingen hebben deelgenomen aan het door Arie Boomsma gepresenteerde Net5-programma Kitchen Impossible.

In acht afleveringen leidde topkok Robert Kranenburg deze jonge mensen met afstand tot de arbeidsmarkt op voor een reguliere baan in de horeca. Het gaat daarbij om verschillende beroepen: van gastvrouw tot souschef.

Het was voor de deelnemers soms een hele opgave maar met de juiste begeleiding en aandacht haalden ze het maximale uit zichzelf. Ze hebben heel Nederland laten zien waar ze toe in staat zijn. Ze staan symbool voor een grote groep mensen die allemaal dezelfde kans verdienen. Niet alleen in de horeca maar ook in andere branches. Het succes van het programma leidt in 2017 tot een vervolg van het programma.

## De toekomstcoach

Het hebben van werk is belangrijk om volwaardig mee te kunnen doen aan de samenleving.

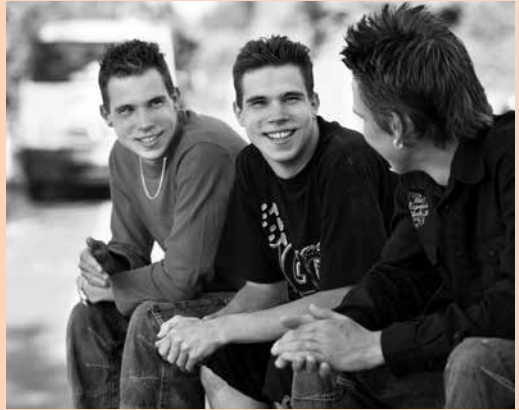
Voor jongeren met een beperking is het vaak een groot probleem om zelfstandig een baan te vinden en te behouden.

MEE heeft jarenlange ervaring in het activeren van mensen met een beperking door de eigen kracht en het sociale netwerk te versterken.

In 2016 heeft MEE de Toekomstcoach ontwikkeld.

Tijdens een traject van maximaal 2 jaar wordt een jongere intensief begeleid op basis van een zelfgemaakt en levensgebieden overstijgend toekomstplan. Dat wordt gedaan op basis van Sociale Netwerk

Versterking (SNV) waarbij de toekomstcoach een spin in het web is en houvast biedt. Werken vanuit eigen kennis, kracht en kunde staat daarbij voorop.



In 2017 gaat MEE Zuid-Limburg aan de slag om deze dienst onder de aandacht te brengen zodat meer kwetsbare jongeren de poort tot (betaalde) arbeid gaan bereiken.

Overzicht van locaties waar onze consultants hun werkzaamheden verrichtten:

- 4 gemeenteloketten
- 7 sociale buurtteams
- 12 sociaal teams en wijkteams
- 7 wijksteunpunten
- 6 jeugdteams
- 3 Centra Jeugd & Gezin
- MTB, Loket Werk en Inkomen, Vixia
- Veiligheidshuis.

Daarnaast waren we betrokken bij een aantal netwerken/samenwerkingsverbanden zoals het netwerk Arbeid, Streekzorg Westelijke Mijnstreek en het netwerk LVB (voor mensen met een licht verstandelijke beperking).





**MEE Zuid-Limburg**

Frankenlaan 7

6419 BT Heerlen

T: 088 010 22 22

E: [info@meezuidlimburg.nl](mailto:info@meezuidlimburg.nl)

W: [www.meezuidlimburg.nl](http://www.meezuidlimburg.nl)

**Colofon**

Eindredactie: MEE Zuid-Limburg

Vormgeving en drukwerk: Impreso Maastricht