MEE Zuid-Limburg

INDEX

- Voorwoord 4
  MEE Organisatie 5
  Raad van Toezicht 5
  OR 8
  MT 9
  CR 10

- MEE medewerkers en het MEE DNA 12
- Zichtbaar en bereikbaar 19
- Samenwerking 22
- Tevreden cliënten en cursisten 27
- Innovatie 31
- MEE Beleid 33
- Jaarcijfers 35
- MEE Cliëntondersteuning Wmo 37
- Onze resultaten en Positieve Gezondheid 39
- MEE Cliëntondersteuning Wlz 40
- MEE Academie 43
- MEE Participatieprojecten 46
- Vooruitblik op 2021 50
- Contact 51

Voorwoord

Samen in verbinding

"We hebben het jaar 2020 achter ons gelaten.
Een jaar dat veel mensen snel willen vergeten. Want door de komst van het corona virus zijn er veel verdrietige momenten geweest. Maar het jaar 2020 heeft ook mooie, nieuwe en plezierige zaken opgeleverd. En daar blikken we graag op terug.

Om voor burgers en onze cliënten beschikbaar te kunnen blijven, hebben we snel onze werkwijzen aangepast. Zo bleven we bereikbaar en veel mensen hebben ons ook weten te vinden. Het was een gezamenlijke ontdekkingstocht van cliënten, medewerkers en organisatie. Iedereen liet veerkracht zien en een grote wil om ons er samen doorheen te slaan. Nieuwe manieren van contact maken en elkaar ontmoeten. Zo bleven we met elkaar in verbinding. En dat werd ook zo gevoeld. Dat blijkt bijvoorbeeld uit hoe tevreden de cliënten zijn over de ondersteuning die ze gekregen hebben.

Samen met collega's, cliëntenraad en raad van toezicht, hebben we gewerkt aan een nieuw meerjarenbeleidsplan. Voor ons allemaal vanzelfsprekend dat ook hierin de mensen centraal staan. Zij zijn het kloppend hart voor onze dienstverlening en organisatie.

En ook buiten onze muren hebben we veel samenwerking gezocht. In de eigen regio; in iedere gemeente waar we aan het werk zijn. Rondom de cliënt om samen te komen tot de best mogelijke ondersteuning; of als organisatie omdat we samen sterker staan en we uiteindelijk ook hetzelfde doel hebben. De mens centraal!

Dat alles maakt 2020 ook weer een mooi jaar, hoe gek dat misschien ook klinkt. Een jaar waarin we elkaar hebben vastgehouden; waarin we ook de moeilijke momenten hebben weten om te buigen. Met een positieve blik vooruit; met de wil en energie om zaken beter te maken. Voor de cliënten en voor de organisatie.
Samen in verbinding."

Irene Thuis
Directeur/bestuurder

MEE Organisatie

De MEE organisatie vormen we samen: Raad van Toezicht, directeur-bestuurder, ondernemingsraad, cliëntenraad, management, consulenten, staf, secretariaat, ervaringsdeskundigen en overig ondersteunend personeel.

Raad van Toezicht

"Jaarverslagen bouwen op elkaar voort. Er zijn tekenen van stijging, daling en stabilisatie, allemaal gebaseerd op langjarige trends. 2020 maakte dit soort bespiegelingen in een keer volslagen overbodig.
Een jaar met een wereldwijde epidemie die noopte tot draconische maatregelen, maakte 2020 tot onvergelijkbaar: de vreemde eend in de bijt, de zwarte zwaan, de once-in-a-lifetime gebeurtenis.

Het is dan de kunst om het hoofd koel te houden en te blijven werken vanuit het hart. Geen paniek, geen defaitisme, maar onverstoord blijven staan waarvoor je staat, blijven doen wat je al die eerdere jaren deed. MEE heeft dat gedaan: de dienstverlening ging door en de medewerkers bleven dag in dag uit klaar staan voor de kwetsbare cliënten. Essentieel, want juist onze cliënten voelen de onzekerheid van de pandemie nog heftiger dan vele anderen. Daarom wil ik namens de Raad van Toezicht complimenten uitspreken naar de organisatie en al haar medewerkers. Juist in deze moeilijke tijden heeft MEE haar meerwaarde weer eens laten zien. En daar gaan we mee door: in 2021 en de komende jaren, pandemie of geen pandemie.
Op MEE kan je rekenen."

Barry Braeken, voorzitter RvT

In 2020 bestond de Raad van Toezicht van MEE Zuid-Limburg uit de volgende leden:

- Dhr. Drs. B.H.J. Braeken, voorzitter – manager EXPO-jaar IBA Parkstad; oud wethouder gemeente Heerlen

- Dhr. Drs. R.H.M. van den Hove EFA, lid – manager Advieskantoor Herland, bestuurder Gezondheidscentrum Hoensbroek-Noord
- Mw. A.A.G.A.M. Janssen, vice-voorzitter Eigenaar Bewustwording+ (begeleiding en coaching)
- Dhr. L.F.H.G. Frissen, lid – associate partner bij Coredaet Management Consultancy/ directeur HR Pergamijn
- Mw. Drs. A.M.H. Vankan MA, lid, Bestuurder HEEM wonen (tot 01-10-2020)

Overzicht nevenfuncties RvT

"Het jaar 2020 heeft (grotendeels) in het teken gestaan van corona. Geen makkelijk jaar voor de cliënten van MEE, aangezien het fysieke contact minder is geweest dan voorheen.
En zeker voor onze medewerkers is dit een lastige opgave geweest. Op allerlei manieren hebben onze medewerkers het contact met de cliënt toch zeer goed weten te behouden. Chapeau hiervoor!
En als we tenslotte het jaar ook nog met een positief resultaat hebben mogen afsluiten, dan mag ik oprecht zeggen dat ik trots ben op deze organisatie!"

Roy van den Hove, lid RvT

Overleggen
In 2020 heeft de raad van toezicht als geheel 8 maal vergaderd. Dit waren 5 reguliere vergaderingen; de jaarlijkse strategiebijeenkomst en daarnaast conform statuten en governancecode een overleg met zowel de Ondernemingsraad als met de Cliëntenraad.
Een deel van deze overleggen heeft, in verband met de corona crisis, op digitale wijze plaatsgevonden.
Daarnaast heeft een van de leden nog een extra overleg gehad met onze Cliëntenraad.

De raad kent 3 commissies
De commissie financiën is ieder kwartaal bijeen gekomen waarbij onder andere de voorbereiding voor de vaststelling van de begroting en jaarrekening heeft plaatsgevonden. Vanwege een negatieve begroting voor 2020, heeft de commissie (en ook de voltallige raad) extra aandacht gehad voor de financiële ontwikkelingen in de loop van het jaar.
Ook de commissie Personeel is een vaste commissie. Deze is in 2020 tweemaal bij elkaar geweest. Dit betrof een (jaarlijks) overleg met de

ondernemingsraad en het functioneringsgesprek met de bestuurder. Vanwege aanpassingen van de reglementen raad van toezicht en reglement raad van bestuur, is de juridische commissie eenmaal bij elkaar gekomen.

"In 2020 is veel aandacht uitgegaan naar de corona pandemie. De daarmee gepaard gaande maatregelen hebben voor veel mensen grote impact gehad op hun leven. Dit is zeker ook het geval voor de meer kwetsbare medeburgers, waartoe ook onze cliënten behoren. Ik heb veel respect en waardering voor de dynamische en ook creatieve inzet van de medewerkers van MEE ZL om de moed erin te houden en deze cliënten van hun aandacht en zorg te voorzien. Mede dankzij deze inzet kijken wij – ook als financiële commissie van de RvT – tevreden terug op 2020."

Anita Janssen, vice-voorzitter RvT/ voorzitter financiële commissie

Dialoogbijeenkomst
Jammer genoeg hebben we de keuze moeten maken om de geplande dialoogbijeenkomst met de belangrijkste stakeholders/ opdrachtgevers van MEE, niet door te laten gaan. De belangrijke waarde van deze bijeenkomst, namelijk de feitelijke dialoog met o.a. wethouders en gemeenteraadsleden, konden we door de corona crisis niet realiseren. Een digitale vervanging van deze bijeenkomst werd niet zinvol geacht.

In oktober hebben 2 leden van de raad deelgenomen aan een landelijke bijeenkomst voor alle raden van toezicht van de coöperatie MEE NL. Er werd stilgestaan bij de ontwikkeling van de coöperatie in de afgelopen 5 jaar en daarnaast werden ervaringen uitgewisseld uit de eigen regio en van de eigen MEE organisatie.

"2020 was vanwege de COVID-19 een bijzonder en uitdagend jaar. Ik heb veel bewondering voor de wijze waarop onze medewerkers vanuit hun professionele betrokkenheid voortdurend zijn blijven zoeken naar manieren om onze cliënten te ondersteunen bij hun hulpvraag."

Frank Frissen, lid RvT

Ondernemingsraad

Samenstelling van de OR in 2020

- Martine Nauta-Demacker, voorzitter
- Liza Claasens- Lejeune- vice-voorzitter
- Brigitte van der Venne, lid
- Daniëlle Schreurs, lid
- Mary-Lou Vossen, lid
- Elly Bolk, ambtelijk secretaris

"Wie had in januari 2020 kunnen denken dat het Covid 19-virus de hele wereld in zijn macht zou krijgen. Van de een op de andere dag thuiswerken met vragen hoe in contact te blijven met de achterban, collega's onderling, cliënten en opdrachtgevers? Er ontstonden zoveel mooie initiatieven in onze omgeving, voor de bekende en onbekende naaste. Saamhorigheid, er zijn voor elkaar, stil staan bij wat je hebt: dat waren wezenlijke zaken.

Smart en geluk hangen meer af van wat we zijn dan van wat ons overkomt. Multatuli.

In 2020 heeft de OR zich onder andere bezig gehouden met corona-proof werken en de regelingen die daarvoor opgezet zijn zoals tijdelijke aanpassing reiskosten, onkostenvergoeding bij thuis werken maar ook de mogelijkheid tot thuis werken na corona.
De OR kreeg veel signalen vanuit de achterban over het thuiswerken en de gevolgen hiervan. Daarnaast waren voor de OR de ziekteverzuimcijfers en de productiecijfers belangrijke items."

Martine Nauta-Demacker, Voorzitter OR

Bestuur en Management Team

Het Bestuur van de Stichting MEE Zuid-Limburg wordt gevormd door één bestuurder: mevrouw Irene Thuis. Zij is tevens directeur van de organisatie.
Samen met de onderstaande personen vormde de bestuurder in 2020 het Management Team van de organisatie:

- Mevrouw A. Gorissen, clustermanager
- De heer G. Haartmans, clustermanager
- De heer W.J. Noordveld, controller

In de regio Zuid-Limburg heeft MEE Zuid-Limburg in 2020 cliëntondersteuning en integrale vroeghulp geboden binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) aan inwoners uit alle 16 gemeenten. Het merendeel van de gemeente verleent ons opdracht middels een (jaarlijkse) subsidie. Daarnaast zijn we in 2020 door het zorgkantoor gecontracteerd om onafhankelijke cliëntondersteuning te bieden binnen de Wet langdurige zorg (Wlz). De MEE Academie is gegroeid. Zo hebben we vele professionals kunnen trainen in het herkennen en omgaan met beperkingen. Ook de MEE participatietrajecten hebben we in toenemende mate kunnen inzetten. Er is meer dan in andere jaren gebruik gemaakt van producten zoals de toekomstcoach, Smart met Geld en Jobcoaching

MEE sluit aan bij de lokale inrichting van het sociale domein die in iedere gemeente anders kan zijn. Het is belangrijk om midden in het lokale sociale domein te staan. Zo maken we cliëntondersteuning zichtbaar en bereikbaar, en realiseren we samen met burgers en samenwerkingspartners zoveel mogelijk een passende oplossing in de eigen leefomgeving.

MEE Zuid-Limburg heeft het accountmanagement van de 16 gemeenten en het zorgkantoor belegd bij de clustermanagers. Voor iedere gemeente en voor het zorgkantoor is er één accounthouder. Het is een bewuste keuze van MEE Zuid-Limburg om het accountmanagement en de aansturing van de cliëntondersteuners te

combineren in deze functie. Zo verbinden we strategie en uitvoering krachtig met elkaar. Managers en cliëntondersteuners trekken vanuit eenzelfde visie samen op binnen de lokale inrichting van iedere gemeente en binnen de opdracht cliëntondersteuning Wlz. Doel is om vanuit het perspectief van de burgers onafhankelijke cliëntondersteuning zo zichtbaar en toegankelijk mogelijk te positioneren binnen de inrichting van het lokale sociale domein. In 2020 is er ingezet op resultaatverantwoording op gemeentelijke niveau als vast onderdeel van onze factsheets en hebben we met het rapport de preventieve waarde van cliëntondersteuning zichtbaar gemaakt dat cliëntondersteuning van preventieve waarde is. Er is in samenwerking met gemeenten gewerkt aan innovatieve projecten met als doel om burgers te ondersteunen bij het behoud van eigen regie en hen te verbinden met initiatieven in het voorliggende veld om daar waar dit kan zwaardere zorg te voorkomen.

Per gemeente vindt minimaal eenmaal per jaar een bestuurlijk overleg plaats met de betrokken wethouder(s) en ambtenaren, bestuurder en manager van MEE. Dit overleg is gericht op de evaluatie van de cliëntondersteuning van MEE en een vooruitblik op het komende jaar. Actuele ontwikkelingen en de aansluiting van onafhankelijke cliëntondersteuning hierbij vormen een belangrijk thema in het bestuurlijk overleg.

Cliëntenraad

Samenstelling in 2020

- Oda Albert, lid sinds 16 november 2016 tot 16 november 2020
- Alexandra van Gestel - voorzitter, lid sinds 27 maart 2019
- Dagmar Hendrix, lid sinds 25 mei 2016
- Jean L'homme, lid sinds 1 januari 2014
- Lilian Raaijmakers, lid sinds 15 maart 2017
- Henri Zeelen, lid sinds12 februari 2021 (proefperiode gestart in 2020)

De cliëntenraad wordt ondersteund door een senior cliëntondersteuner en een secretarieel medeweker van MEE. Een externe coach ondersteunt één van de leden.

Video-jaarverslag 2020

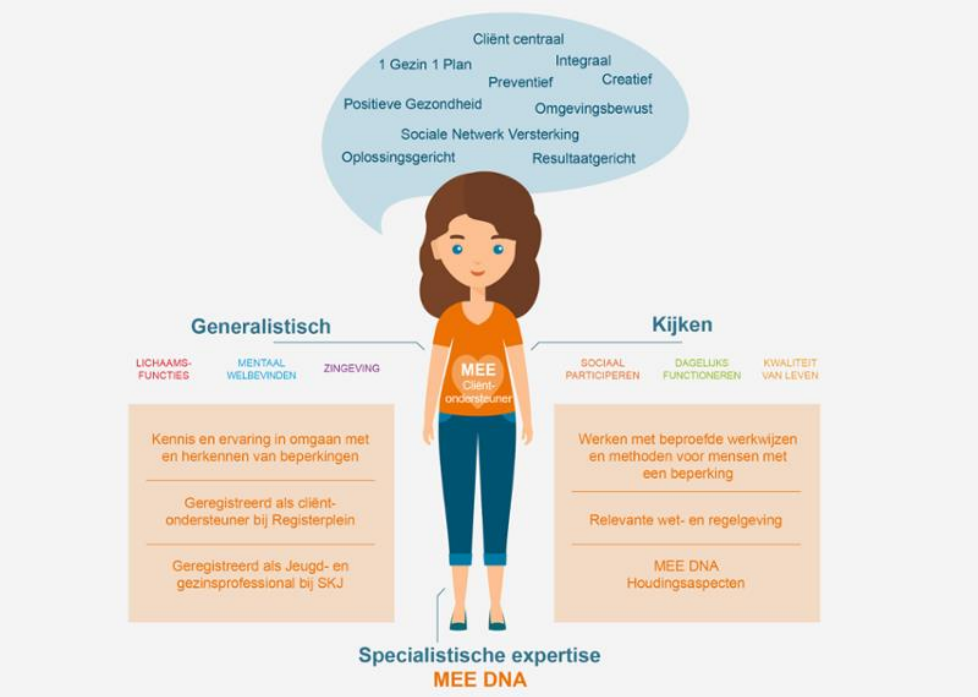
"Graag nemen we jullie mee op reis. We laten je graag zien wat we in dit bijzondere corona jaar hebben gedaan, waar we naar toe willen en hoe we dat gaan doen. Daar helpen we elkaar en dus jou ook mee. Luister en kijk je even met ons mee?"

Bekijk hier het video-jaarverslag 2020 van de cliëntenraad.

De cliëntenraad is in 2020 vrijwel maandelijks bijeengekomen. Vanwege de coronamaatregelen zijn enkele overleggen niet door kunnen gaan of hebben digitaal plaatsgevonden. Ook de cliëntenraad moest de digitale weg verkennen en een andere manier van samenwerken vinden. In 2020 heeft de cliëntenraad o.a. advies gegeven en meegedacht over het goede behouden van corona, cliënttevredenheid en cliëntbetrokkenheid. Daarnaast heeft de cliëntenraad een actieve bijdrage geleverd aan de totstandkoming van het meerjarenbeleidsplan 2021-2023.

MEE Medewerkers En het MEE DNA

Kennisorganisatie



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, Zorgverzekeringswet, Jeugdwet, Participatiewet en het Passend Onderwijs. Bovendien beschikken ze over specifieke drijfveren, houdingsaspecten en competenties: het MEE DNA.

Ontdek het MEE DNA

Het MEE DNA bestaat uit gedeelde drijfveren, houdingsaspecten en competenties.

Drijfveren

- bijdragen aan een inclusieve samenleving
- signalering en maatschappelijke beïnvloeding
- mensen met een beperking helpen drempels te overwinnen
- ondersteuning kunnen bieden op alle leefgebieden
- outreachend kunnen werken

Houdingsaspecten

- weten wat het betekent om met een beperking te moeten leven, inlevingsvermogen, empathie
- cliënt centraal stellen en met en naast hem staan
- aansluiten bij mensen met verschillende niveaus
- adaptief en inschattingsvermogen
- vertaler/tolk (van beperking en vise versa)
- systeem op het netvlies, breed kijken
- verbinden, netwerk inzetten
- ondersteunen bij het zien van mogelijkheden, eigen regie en het vinden van de 'juiste' weg

Competenties

- kennis en kunde van de doelgroep
- wisselende posities kunnen hanteren
- open houding en denken vanuit verschillende invalshoeken
- ondersteuning en casemanagement bieden in cliëntentaal
- kennis hebben van de sociale kaart
- collectief denken en werken

- voorliggend kijken en handelen
- kunnen hanteren van complexe problematiek
- vaardigheden om de cliënt in zijn kracht te zetten zodat deze zoveel mogelijk zelf verantwoordelijkheid kan nemen voor de oplossingen van zijn probleem

MEE medewerkers en corona

2020 was het jaar van de coronacrisis.
Van het ene op het andere moment moest iedereen thuiswerken. Dat was een enorme omschakeling.

MEE Zuid-Limburg heeft iedereen de mogelijkheid gegeven om spullen van kantoor te lenen om thuis zo goed mogelijk te kunnen werken. Medewerkers werden verzocht om bij specifieke problemen contact op te nemen met hun leidinggevende om te zoeken naar een maatwerkoplossing. Microsoft Teams werd versneld in gebruik genomen voor allerlei vormen van overleg. Er werd een afwegingskader voor huisbezoeken opgesteld ter ondersteuning van de consulenten. De MEE-plenair bijeenkomsten waarbij allerlei workshops voor alle medewerkers georganiseerd worden, werden zoveel mogelijk digitaal gegeven. Iedere medewerker ontvangt een vergoeding voor het thuiswerken.

Om de verbinding met elkaar te behouden heeft MEE Zuid-Limburg een veelheid aan acties uitgezet, bijvoorbeeld een coronaproef ontmoetingsdag mèt goodiebag, een dagelijkse vlog van de directeur-bestuurder, een Kerst Drive-Through, digitale lunches, vlogs van de verschillende teams.

Samenstelling personeel per 31.12.2020

Onze cliëntondersteuners zijn

- lid van de beroepsvereniging van cliëntondersteuners voor mensen met een beperking (BCMB)
- geregistreerd als cliëntondersteuner bij het Registerplein
- geregistreerd 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 daarom bewust en expliciet op kennis.

Van iedere medewerker is een actueel kennisprofiel beschikbaar; aan de ontwikkeling van medewerkers geven we richting door middel van een Organisatie- en Persoonlijk Ontwikkelingsplan.
Door het inrichten van de werkgroep Kennismanagement borgen we kennisdeling en kennisontwikkeling op efficiënte en effectieve wijze. Viermaal per jaar organiseert de werkgroep Kennismanagement een MEE Plenair bijeenkomst, waar de medewerkers diverse workshops kunnen volgen.

Voor 2020 heeft MEE Zuid-Limburg de volgende speerpunten voor het Organisatie Ontwikkelingsplan vastgesteld:

- Jeugd en Jongeren
- GGZ
- Ouderen
- Diversiteit
- Professional nieuwe stijl

Aan het woord: Wendy Rutten

Wendy Rutten Consulent/Casemanager IVH/geregistreerd cliëntondersteuner

"Vóór corona waren mijn werkdagen heel afwisselend. Ik ging op huisbezoek bij cliënten, ontving cliënten op kantoor, had telefonisch overleg, had een overleg bij bijvoorbeeld de gemeente. Nu met alle coronamaatregelen maken we vanuit MEE de keuze voor een huisbezoek met hele goede afwegingen. We stellen ons steeds de vraag is het noodzakelijk dat je op huisbezoek gaat en zo ja, kunnen daar alle maatregelen gehandhaafd worden? Of kan een gesprek of overleg op dat moment ook goed telefonisch of tegenwoordig digitaal via Teams of Zoom worden gedaan of kan bijvoorbeeld een wandelafspraak gemaakt worden?

In de eerste gesprekken probeer ik altijd goed duidelijk te krijgen welke vraag iemand heeft, wat iemand zelf kan en waar ik bij kan ondersteunen. Daar ga ik dan mee aan de slag. Dit kan heel divers zijn. Zo ondersteun ik mensen bij het keukentafelgesprek met de gemeente, ondersteun ze in gesprekken met andere

organisaties, help ze om formulieren in te vullen voor bijv. een gemeente of het UWV. Er zijn ook cliënten die hulp nodig hebben bij de financiën of op zoek zijn naar een maatje of vrije tijdsbesteding. De vragen zijn heel afwisselend.

De cliënten waar ik mee werk zijn heel divers maar vaak zijn het mensen die een verstandelijke beperking hebben, mensen met autisme of mensen met niet aangeboren hersenletsel (NAH). Ik kom bij cliënten van alle leeftijden dus dat kan van 0 tot 100 jaar zijn. Aan de ene kant kan de vraag van een cliënt kan heel eenvoudig zijn, zoals het invullen van een formulier. Aan de andere kant kan ik in een multiprobleem gezin komen waar nog meerdere hulpverleners bij betrokken zijn en er bijvoorbeeld ook sprake is van psychische- en/of verslavingsproblematiek.

In mijn werk ben ik vrij om mijn eigen agenda en mijn werkzaamheden in te plannen, zoals deze bij jou passen maar wel natuurlijk binnen de visie en missie van MEE. Er wordt uitgegaan van je kwaliteiten en er zijn steeds mogelijkheden om je te blijven ontwikkelen.

MEE vind ik een ontzettend fijne werkgever. Er is binnen MEE een goede sfeer en de betrokkenheid onderling is groot, je kunt altijd terugvallen op collega's en geen vraag is te gek. Nu we tijdens corona veel vanuit thuis moeten werken en elkaar veel minder zien, wordt er door de organisatie gelukkig ook aandacht besteedt aan "elkaar ontmoeten" dit gebeurt digitaal, toen het even kon buiten bij het kantoor van MEE of in de vorm van een vlog opgenomen door de bestuurder en vanuit ieder team."

Medewerkerstevredenheid

Eind 2020 is, net zoals in voorgaande jaren, een medewerkertevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

67,5% respons	gemiddeld rapportcijfer	2020	2019
		7,64	7,80

Wij vinden het zeer positief dat ondanks de maatregelen van de overheid in het kader van de coronacrisis in 2020 en er daardoor van medewerkers veel gevraagd wordt, de medewerkers nog steeds tevreden zijn. Het is begrijpelijk dat de gemiddelde score op de verbondenheid met collega's lager ligt dan normaal. Hoewel er op een aantal vragen een lichte daling in het rapportcijfer is te zien, zijn de

gemiddelde cijfers nog steeds hoog te noemen (de laagste gemiddelde score op een vraag is 7,29 en de hoogste gemiddelde score een 8,04).

William Arentsen

Consulent/geregistreerd (Registerplein/SKJ) cliëntondersteuner IVH uitvoering

"In mijn functie als consulent voor Integrale vroeghulp (IVH) zit heel veel diversiteit. Dit zit zowel in de hulpvragen als in de werkzaamheden die ik uitvoer. De doelgroep waar ik voor werk is in de leeftijd van 0 tot 7 jaar. Binnen de doelgroep van IVH werk ik zelf meestal met kinderen tussen de 0 en 4 jaar. Er is altijd sprake van multiproblematiek bij deze kinderen denk hierbij aan: autisme, ADHD, lichamelijke beperkingen, opvoedkundige problematiek , extreem gedrag of spraak/taal problematiek. Dit maakt het werk zeer interessant en divers ondanks dat de leeftijd afgebakend is.

Nadat er een verwijzing komt vanuit de jeugdarts, peuterspeelzaal, school of van de ouders begin ik met de aanmelding. Aansluitend neem ik contact op met de ouders om ze meer informatie te geven. Voor sommige gemeentes moet vervolgens eerst akkoord voor onderzoek aangevraagd worden. Daarna ga ik op huisbezoek of neem ik contact op via beeldbellen om de intake te doen, waarbij heel uitgebreid gesproken wordt over de hulpvraag, de ontwikkeling vanaf de geboorte et cetera. Vervolgens wordt hier een verslag van gemaakt en ga ik de achtergrond-

informatie opvragen. Na de intakebespreking doen de andere disciplines zoals gedragsdeskundige, de kinderarts enzovoorts hun onderzoek. Nadat het volledige onderzoek is afgerond volgt er een multidisciplinair overleg waarin de adviezen worden vastgesteld. Aansluitend volgt het advies gesprek met de ouders en neem ik vervolgstappen bijv. akkoord vragen bij de gemeente om het kindje in een behandeling instelling te kunnen plaatsen.

Daarnaast schrijf ik veel brieven en mailtjes om gegevens en deelonderzoeken op te vragen en mensen te informeren, heb ik overleg met externen (gemeenten / scholen / gedragswetenschappers) en maak ik veel verslagen. Er is wel een verschil tussen het uitvoeren van mijn werkzaamheden voor- en na corona. Het is nu meer een combinatie van digitaal en fysiek contact. Veelal heb ik nu met externen digitaal overleg en vinden de intakes en adviesgesprekken indien mogelijk fysiek plaats.

MEE is een organisatie die opkomt voor mensen die veelal problemen hebben in hun ontwikkeling en ze daarbij ondersteunt. Vanuit IVH kan ik een bijdrage leveren om zo vroeg mogelijk de ontwikkeling en het leven van kinderen positief te beïnvloeden. Je hebt hierbij altijd de mogelijkheid om collega's mee te laten denken in de uitvoering van je werk. Er wordt ook veel gedaan om de verbinding met de collega's te behouden, vooral nu in coronatijd, zo is er bijvoorbeeld een digitale carnavalsbijeenkomst georganiseerd.
Dat is wat voor mij het werken bij MEE zo leuk maakt."

Zichtbaar & bereikbaar Ondanks corona

Nieuwe vormen van contact

MEE Zuid-Limburg heeft een regionale dekking met een stevige lokale verankering. MEE sluit aan bij de lokale inrichting van het sociale domein. Die kan in iedere gemeente anders zijn. Het is belangrijk om cliëntondersteuning zichtbaar en bereikbaar te maken en om zo samen met inwoners en samenwerkingspartners zoveel mogelijk een

passende oplossing te realiseren in de eigen leefomgeving. Onze consulenten werken op verschillende locaties in diverse gemeenten in Zuid-Limburg. Locaties zijn Centra Jeugd en Gezin, Expertiseteam Jeugd, Gebiedsteams, Jeugdteams, PI Sittard, scholen, Sociale teams, Veiligheidshuizen Parkstad en Sittard, Vixia en Woonwerk winkel.

Vanwege de coronacrisis hebben we in 2020 onze werkwijze moeten aanpassen. In maart 2020 moesten we vanwege de corona maatregelen ineens de face-to-face contacten volledig vervangen door mailen, appen en beeldcommunicatie. Gedurende het jaar zijn we face-to-face contacten weer gaan uitvoeren op basis van een afwegingskader. Bij Face-to-face contacten werd uiteraard steeds een gezondheidscheck gedaan, 1,5 meter afstand gehanteerd en werden de hygiënemaatregelen gevolgd. In 2020 is er gewandeld, buiten overlegd, gebruik gemaakt van veilige locaties binnen verschillende gemeenten en ons eigen kantoor dat “coronaproof” is gemaakt.

Servicepunt MEE Zuid-Limburg

Het Servicepunt van MEE Zuid-Limburg is in 2020 elke werkdag van 8:30 uur tot 12:30 uur bereikbaar gebleven voor vragen van mensen met een beperking, hun betrokkene en samenwerkingspartners en verwijzers. Ook tijdens de lockdown periodes. In 2020 is opvallend veel beroep gedaan op onze expertise via het Servicepunt. Dit komt mogelijk doordat er vanwege de coronacrisis extra behoefte was aan informatie en advies over mogelijkheden.

Coronasteunpunten Maastricht en Sittard-Geleen

Tijdens de corona lockdown heeft de gemeente Maastricht het Corona Steunpunt geopend. De cliëntondersteuners van MEE Zuid-Limburg hebben van eind maart tot en met begin mei 2020 telefonische beschikbaarheidsdiensten gedraaid ook in de weekenden om mensen wegwijs te maken in de informatiestromen. Tijdens de Corona Lockdown heeft de gemeente Sittard-Geleen samen met Partners in

Welzijn, Knooppunt Informele Zorg en MEE het Informatiepunt Samen Sterk opgezet. Het Informatiepunt was tijdens de strenge lockdown periode op werkdagen bereikbaar om mensen met een hulpvraag rechtstreeks in contact te brengen met mensen die hulp bieden.

&Co campagne

Voor kwetsbare groepen in onze samenleving is de impact van het coronavirus en de bijhorende maatregelen extra groot. Cliëntondersteuning kan een belangrijke rol vervullen. Daarom hebben we ons in 2020 extra ingezet om de bekendheid van cliëntondersteuning te vergroten door bij te dragen aan de &Co campagne.

Cliëntondersteuning wordt geboden door een cliëntondersteuner (Co). In dit filmpje ziet u hoe onze Co Fanny van MEE Zuid-Limburg Simon heeft geholpen om zijn weg te vinden op het gebied van zorg en ondersteuning. Simon heeft weer regie over zijn eigen leven terug. Simon: “Cliëntondersteuning is een verrijking van mijn leven. Het heeft me rust en zekerheid geboden.”

Bekijk het filmpje Simon en Co
Meer praktijkverhalen leest u hier

Samenwerking In de verbinding ontstaat de beweging

We doen het niet in ons eentje

Cliënten hoeven het niet in hun eentje te doen! Maar ook wij doen het niet in ons eentje. In 2020 hebben weer samengewerkt met een zeer groot aantal ketenpartners binnen onderwijs, zorg en welzijn in Zuid-Limburg. Onze consulenten zijn ervaren in het nauw samenwerken met collega's van bijvoorbeeld algemeen maatschappelijk werk, Bureau Jeugdzorg, Centrum Jeugd en Gezin, GGD, Veiligheidshuis, UWV, Wmo- en jeugdconsulenten.
MEE is voor een cliënt vaak de spin in het web. In onze dagelijkse praktijk merken we welke meerwaarde het voor onze cliënten en de mensen om hen heen heeft als er écht wordt samengewerkt.
MEE richt zich ook op het toerusten van samenwerkingspartners in het herkennen en omgaan met beperkingen en kwetsbaarheden. Dit gebeurt in de regel op een praktische manier binnen de samenwerking in cliëntsituaties.

Samenwerking Informele zorg/cliëntondersteuning

In 2020 werd ook de informele zorg geconfronteerd met de coronacrisis. In 2020 is er daarom met name ingezet op het delen van ervaringen, kennis en signalen om elkaar te versterken in het omgaan met de uitdagingen, ten gevolge van de coronacrisis.
Met aanpassingen zijn de Bruggenbouwers bij MEE in 2020 door kunnen gaan.

Aan het woord: Julian Bouwens Bruggenbouwer

Julian Bouwens Bruggenbouwer bij MEE tijdens stageperiode

"Mijn naam is Julian Bouwens. Ik heb afgelopen jaar als 2e jaars student Social Work stage gelopen bij MEE Zuid-Limburg. Dit heb ik mogen doen in de functie van Bruggenbouwer.
Als Bruggenbouwer ga je samen met de cliënt en zijn omgeving op zoek naar een passende manier om meedoen mogelijk te maken.

Tijdens mijn stage heb ik cliënten mogen ondersteunen die verscheidene hulpvragen hebben en extra hulp nodig hebben om mee te kunnen doen in onze samenleving.

Mijn taken als Bruggenbouwer zien in een jaar met corona anders uit dan normaal.
Zo ben ik minder op kantoor geweest en waren sommige cliëntafspraken online.

En tóch voel je je wel onderdeel van het team, neem je regelmatig online deel aan team- overleggen en heb je wekelijks contact met je stagebegeleiders.

MEE denkt in mogelijkheden, dit blijkt ook uit de cliënt-contactmomenten op afspraak, die kunnen plaatsvinden in de buitenlucht, na goed overleg en met het volgen van de richtlijnen op kantoor, online, deze momenten maken mogelijk dat je ook tijdens corona contact kunt houden met de cliënt.

Ik heb cliënten op veel verschillende manieren mogen helpen, bijvoorbeeld onderzoeken of ze zelfstandig kunnen reizen met het OV, op

zoek gaan naar mogelijkheden om een sociaal netwerk op te bouwen, het aanbieden van trainingen rondom vriendschappen enz.

Het maakt allemaal dat ik met tevredenheid terugkijk op een leerzaam jaar, waar ik o.a. met veel betrokkenheid van mijn stagebegeleiders iets waardevols heb kunnen betekenen voor een ander en mijzelf heb kunnen ontwikkelen."

Integrale Vroeghulp

Integrale Vroeghulp (IVH) Zuid-Limburg is een regionaal expertisenetwerk voor jonge kinderen in de leeftijd van 0 tot 7 jaar met vermoedens van meervoudige, complexe ontwikkelingsproblematiek. De expertise is beschikbaar voor alle jongste inwoners van alle gemeenten in Zuid-Limburg.

Het doel van IVH is tweeledig:

1. Het kind (vroeg)tijdig toe te rusten (met de benodigde expertise) zodat het zich ondanks zijn ontwikkelingsproblematiek optimaal kan ontwikkelen en zoveel als mogelijk kan participeren in de eigen leefomgeving.
2. De ouders toe te rusten voor de veelal specifieke opvoedingstaak bij hun kind met ontwikkelingsproblematiek c.q. ontwikkelingsachterstand.

Er zijn reeds vele jaren diverse organisaties vanuit verschillende sectoren actief binnen het expertisenetwerk. MEE Zuid-Limburg vervult de coördinerende rol van het expertisenetwerk en levert daarnaast de voorzittersrol ten behoeve van het kernteam, casemanagers ten behoeve van de kinderen en de administratieve ondersteuning.

MEE Zuid-Limburg bundelt samen met psychologen van Youz infantteam en Zuyderland GGZ kind en jeugd, de jeugdartsen van GGD Zuid-Limburg JGZ, de kinderartsen van Zuyderland en MUMC+, gedragswetenschappers van Radar en Daelzicht, logopedisten van Koninklijke Kentalis en Adelante audiologie en communicatie en de kinderrevalidatiearts van Adelante, Xonar en Koraalgroep de krachten.

Hierdoor kunnen er drie multidisciplinaire teams actief ingezet worden voor de jonge kinderen en hun ouders. Zij vormen hiermee een dekkend netwerk voor alle kinderen in Zuid-Limburg. En zo helpt het netwerk de meest kwetsbare jonge kinderen met als doel hun ontwikkeling optimaal te stimuleren.

Aan het woord: Merel van Doezelaar, coördinator IVH Zuid-Limburg

Hoe het werk van IVH in 2020 "gewoon" door ging.....

"2020 was in alle opzichten een bewogen jaar, ook voor de praktijk van Integrale Vroeghulp.

Voor de kinderen en hun gezinnen was de impact groot. Zij werden niet alleen geconfronteerd met een (voor)schoolse sluiting, maar sommigen werden ook geconfronteerd met allerlei andere problemen zoals oplopende spanningen in het gezin. Al vrij snel kwamen de eerste signalen dat het met sommige kinderen of gezinnen niet goed ging. Dit betekende intensiever contact vanuit IVH om te monitoren of het betreffende gezin het volhield en in enkele gevallen kon hulp of noodopvang gerealiseerd worden.

De maatregelen ten gevolge van corona hadden direct invloed op de IVH-praktijk die zich kenmerkt door in de natuurlijke (leef)omgeving van het kind het werk te verrichten. Daar waar we gewend waren om te observeren op de peuterspeelzaal of een huisbezoek bij ouders af te leggen, werden medewerkers acuut gedwongen om dit werk via de digitale weg te verrichten. Geen gemakkelijke klus. Vooral niet om een

juiste inschatting van een kind en zijn gezin via een beeldscherm te maken. Veelal een behoorlijke uitdaging waar een ieder met volledige toewijding aan ging staan. Want geen enkel kind of gezin mocht in de kou komen te staan. Ze hadden het immers al vaak lastig genoeg door de gevolgen van de lockdown.

De balans opmakend kan wel gesteld worden dat het werk het hele jaar "gewoon" door ging….. Het bewijs dat IVH dankzij haar medewerkers haar preventieve waarde, veerkracht en innovatie op alle fronten getoond heeft. Met maar één doel: geen kind in de knel!"

Merel van Doezelaar, Coördinator IVH Zuid-Limburg

Autisme Netwerk Zuid-Limburg

Het Autisme Netwerk Zuid-Limburg is een samenwerkingsverband van organisaties waarin ervaringsdeskundigheid, inhoudelijke en bestuurlijke deskundigheid rondom autisme verbonden worden. De deelnemers delen kennis, bundelen hun krachten en zoeken samen naar oplossingen voor maatschappelijke knelpunten rondom autisme. Samen werken ze aan een goed ondersteuningsaanbod, in alle levensfasen en op alle levensgebieden voor mensen met autisme en hun omgeving.

MEE is penvoerder van het Autisme Netwerk en partner van het netwerk. Dit betekent dat we het netwerk coördineren en dat we kartrekker zijn van de werkgroep kennisstructuur. De werkgroep is het jaar goed begonnen met het uitrollen van het activiteitenplan 2020. Dit is gemaakt naar aanleiding van de behoeften inventarisatie in 2019. In dit plan zijn de diverse activiteiten van het Autisme Netwerk opgenomen. Tot half maart hebben er fysieke activiteiten plaats gevonden. Daarna werden we geconfronteerd met Covid 19. In eerste instantie zijn alle activiteiten geannuleerd. Vervolgens is gezocht naar mogelijkheden om het activiteitenplan toch uit te voeren. Na de zomer zijn we gestart met webinars en digitale netwerkbijeenkomsten. Dit was even omschakelen, uitproberen en vooral doen. MEE had hierin een organiserende en faciliterende rol. Samen met Marijke Lucassen en Gitte Fuss van de werkgroep

diagnostiek hebben we het eerste webinar georganiseerd in september met als thema “Autisme en diagnostiek”. Vervolgd met een webinar in oktober met als thema “Autisme en de mogelijkheden van logopedie” door Eveline Janssen van LCH. We kijken positief terug. Ondanks Covid 19 zijn we er in geslaagd boeiende activiteiten te organiseren met en voor partners van het Netwerk. Samen de schouders eronder. Dat belooft weer mooie activiteiten voor 2021.

“In samenwerking met MEE heb ik een webinar mogen organiseren over logopedie bij ASS-problematiek. Het was leerzaam en fijn om te kunnen vertellen wat logopedisten voor mensen met ASS-problematiek kunnen betekenen. Ik kijk met trots terug op mijn presentatie en heb hierna ook diverse positieve opmerkingen en vragen mogen ontvangen. Het geeft wederom aan dat multidisciplinaire samenwerking heel belangrijk is!”

Eveline Janssens-Camps, Logopedie en Coaching Heuvelland

Wilt u meer weten over het Autisme Netwerk Zuid-Limburg, kijk dan eens op de website autismenetwerkzuidlimburg.nl

Tevreden cliënten en cursisten

Kwaliteit en tevredenheid

Kwaliteit

MEE Zuid-Limburg voert een kwaliteitsbeleid dat streeft naar de handhaving van het stabiele kwaliteitsniveau van de dienstverlening op alle fronten.

Cliënttevredenheid Wmo

De tevredenheid van de cliënten die in 2020 door MEE Zuid-Limburg ondersteund zijn in het kader van de Wmo wordt door de cliënten gemiddeld beoordeeld met het rapportcijfer **8.2**.

8,2

- 86% van de respondenten antwoordt met ja of een beetje op de vraag of hij door de hulp van MEE beter in staat is om mee te doen.
- 80% van de cliënten antwoordt met ja of een beetje op de vraag of de zelfredzaamheid groter is geworden dankzij de ondersteuning van MEE.

Uit het tevredenheidsonderzoek dat is uitgevoerd bij de afgesloten IVH-trajecten blijkt dat de IVH-cliënten de genoten dienstverlening gemiddeld beoordelen met het rapportcijfer **8.2.**

8,2

Clienttevredenheid Wlz

De tevredenheid van de cliënten die in 2020 door MEE Zuid-Limburg ondersteund zijn in het kader van de Wlz wordt door de cliënten gemiddeld beoordeeld met het rapportcijfer **9.0.**

reacties

- Niets dan lof voor zowel de ene als de andere medewerker
- U was een ware steun
- Kundig, integer, meedenkend
- Ben zeer goed geholpen, compliment aan de consulent maar ben van MEE niet anders gewend
- Consulent was deskundig, altijd bereikbaar, een fijn mens
- Alles verloopt langzamer: corona
- Vanwege covid alleen telefonische consulten gehad, dat was niet ideaal
- Zelfs de stagiair was aardig en behulpzaam
- Eindelijk bij MEE de juiste hulp gevonden
- Door uw stichting ben ik tot rust gekomen

Tevredenheid deelnemers cursussen en trainingen

In 2020 is de tevredenheid onderzocht van deelnemers aan diverse cursussen en trainingen.
De gemiddelde tevredenheid deelnemers cursussen en trainingen: **8.6**

De inhoudelijke deskundigheid van de MEE-trainers wordt gemiddeld beoordeeld met het rapportcijfer **8.9**.

Gemiddelde beoordeling van de overige aspecten zoals de organisatie, informatie vooraf cursusmateriaal en locatie: **8.5**

- Niet aangeboren hersenletsel: "Veel duidelijke aanwijzingen voor communicatie met mensen met NAH."
- Omgaan en herkennen LVB: "Super dat er een ervaringsdeskundige aanwezig was."
- Rouwverwerking: "Meer rust in het hoofd. En dat ik alles gedaan heb wat ik kon doen."
- Brainblocks: "Je komt te weten hoe een autismebrein in elkaar zit."

ISO-certificering

Het Keurmerkinstituut heeft als certificerende instelling de kwaliteit van de dienstverlening van MEE Zuid-Limburg in 2020 in de jaarlijkse externe toets positief beoordeeld op basis van de ISO 9001:2015-norm. Daarmee is MEE Zuid-Limburg voor het 13e achtereenvolgende jaar een gecertificeerde organisatie in het sociale domein. Met het kwaliteitscertificaat toont MEE Zuid-Limburg aan dat zij beschikt over een stabiel kwaliteitsmanagementsysteem dat stevig verankerd is in de organisatie. Er zijn duidelijke afspraken over de gehanteerde

werkwijzen. Dat blijkt ook uit de werkpraktijk. Zowel onze cliënten en medewerkers als onze samenwerkingspartners en opdrachtgevers ervaren deze kwaliteit.

Klachten

MEE heeft een duidelijke klachtenprocedure voor cliënten en relaties. Alle formeel gemelde klachten worden geregistreerd en afgehandeld conform deze procedure. De gang van zaken bij klachten is inzichtelijk via de website van MEE Zuid-Limburg en wordt standaard middels een folder uitgereikt en toegelicht aan nieuwe cliënten. In 2020 zijn er in totaal 3 klachten ingediend, waarvan 2 naar tevredenheid zijn opgelost. Bij de derde klacht is de dienstverlening beëindigd. De klachten waren afkomstig uit de gemeente Sittard-Geleen (1) en Gulpen-Wittem (1) en Heerlen (1).

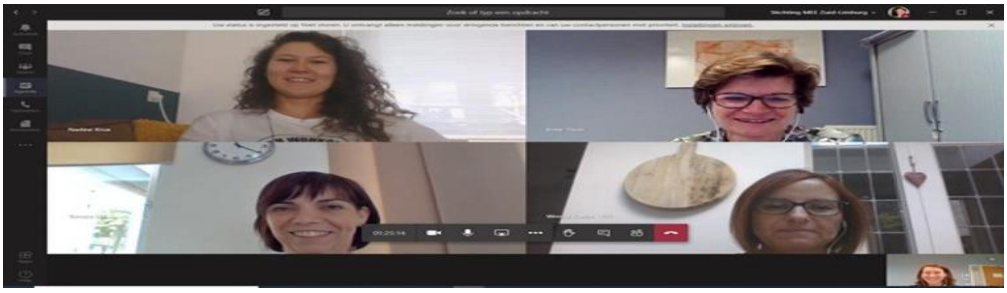
Er zijn in 2020 geen klachten ingediend bij de Externe klachtencommissie MEE Stichtingen Brabant en Limburg en de Externe Vertrouwenspersoon Grensoverschrijdend Gedrag.

Innovatie Ontwikkelingen in coronatijd

Innovatie is een erkend speerpunt binnen MEE Zuid-Limburg. Door consequente toepassing van de Demingcirkel (P-D-C-A), vinden er dwars door de organisatie en de beschreven processen, continue verbeteringen plaats. Daarnaast zijn er in 2020 op diverse terreinen gerichte innovaties doorgevoerd.

Beeldcommunicatie

In de loop van 2020 hebben wij een subsidie gekregen om het beeldbellen verder door te ontwikkelen. Beeldcommunicatie wordt ingezet om op een efficiënte en cliëntvriendelijke manier (onderdelen van) onze dienstverlening te kunnen bieden. Wij zien beeldcommunicatie in de toekomst als een waardevolle aanvulling op face-to-face contacten en andere communicatievormen.



Webinars

We hebben ingezet op het doorontwikkelen en verzorgen van professionele webinars.Binnen het Autisme Netwerk Zuid-Limburg zijn in 2020 een tweetal webinars gegeven voor partners van het netwerk: “Autisme en Diagnostiek” en “Autisme en Logopedie.” Ook is er een handleiding geschreven voor online trainingen “Herkennen en omgaan met mensen met een LVB” en “Herkennen en omgaan met NAH”. In 2021 zal gestart worden met het geven van deze online trainingen.

Groepsgerichte activiteit “Omgaan met angst en eenzaamheid tijdens corona”

Gedurende de coronacrisis signaleerden wij dat relatief veel van onze cliënten angst- en eenzaamheidsklachten ervaarden gerelateerd aan de corona maatregelen en coronacrisis. Daarom hebben we gedurende 2020 nieuw groepsaanbod ontwikkeld waarin d.m.v. duidelijke uitleg, ontspanningsoefeningen en positief denken mensen anders leren omgaan met de situatie. Eind 2020 is de eerste groep gestart. In 2021 zal de groep in alle regio’s aangeboden worden.

MEE Beleid Borgen van MEE(r)waarde

Open en actief stakeholderbeleid

MEE staat midden in de samenleving, midden in het sociaal domein. Daar komen we onze cliënten, partners en opdrachtgevers tegen. Zonder onze opdrachtgevers kunnen wij ons werk niet doen en kunnen we ook niet van betekenis blijven voor de vele mensen in Zuid-Limburg die jaarlijks van onze ondersteuning gebruik maken. Met gemeenten, zorgkantoor en cliëntorganisaties zijn er structureel overleggen over beleid, financien, kwaliteit en visie met betrekking tot cliëntondersteuning. In 2020 hebben die veelal digitaal via beeldcommunicatie plaatsgevonden. Ook incidenteel is er contact geweest middels beeldcommunicatie, mail en bellen met stakeholders.

Meerjarenbeleidsplan 2021-2023

In 2020 hebben we ons"Meerjarenbeleidsplan 2021-2023. Positief MEE doen! Nu en in de toekomst!" opgesteld.
Meedoen en samendoen hebben een belangrijke rol gespeeld bij de totstandkoming van dit MJBP. Raad van Toezicht, Management Team, Ondernemingsraad, Cliëntenraad, collega's en externe stakeholders hebben een bijdrage geleverd.

Ondanks de corona-maatregelen hebben we gedurende het tweede en derde kwartaal van 2020 iedereen op een passende manier kunnen betrekken.

Preventieve waarde MEE 2020

In 2020 hebben we de preventieve waarde van onze cliëntondersteuning diepgaand onderzocht. De resultaten zijn te lezen in ons rapport "Preventieve waarde cliëntondersteuning van MEE (2020)".

De 18 casussen die als rode draad door dit rapport lopen geven aan dat MEE Cliëntondersteuning een positief effect heeft op kwaliteit van leven van mensen en daarnaast ook een aanzienlijk financieel en maatschappelijk rendement heeft.

Het goede van corona vasthouden

Als gevolg van de corona ontwikkelingen hebben er in 2020 binnen de organisatie op allerlei aspecten aanpassingen moeten plaatsvinden. Augustus 2020 hebben we intern een Ronde Tafel Conferentie gehouden. Hieraan hebben 11 MEE medewerkers met verschillende functies en een lid van de cliëntenraad deelgenomen.

De conferentie was opgezet rond de volgende thema's:

1. Contact met cliënten
2. Thuiswerken
3. Werkprocessen algemeen
4. Gebruik van kantoor
5. Overlegsituaties intern en extern

In diverse rondes is met elkaar gesproken over de ervaringen en wat daaruit kan worden meegenomen in de toekomst ten behoeve van een effectieve en efficiënte werkwijze en dienstverlening.
De bevindingen worden stapsgewijs verder uitgewerkt en in ons beleid geïmplementeerd. Dit loopt door in 2021.

Positieve Gezondheid

We hebben Positieve Gezondheid steeds breder ingebed in onze organisatie. In 2020 hebben we een actieplan Positieve Gezondheid

2020-2021 opgesteld. Positieve Gezondheid vormt nu een structureel thema binnen ons kennismanagement.
We bekijken continue hoe we Positieve Gezondheid toepassen of verder kunnen integreren in ons primaire proces, binnen de MEE Academie, in onze personeelsprocessen en in onze marketing en communicatie.

In 2020 zijn bovendien twee MEE cliëntondersteuners opgeleid tot trainers Positieve Gezondheid. Zij gaan zorgdragen voor de verdere opleiding van al onze medewerkers op het gebied van Positieve Gezondheid. Hierbij is er specifiek aandacht voor het hanteren van het spinnenweb Positieve Gezondheid voor onze doelgroep.

Jaarcijfers

MEE Zuid-Limburg heeft 2020 afgesloten met een positief resultaat van € 77.000 en dat is €90.000 hoger dan in 2019. De bedrijfsopbrengsten zijn € 42.000 lager dan in 2019. Deze daling is zichtbaar bij de overige subsidies en de overige opbrengsten. De opbrengsten uit de gemeentelijke Wmo en de Jeugdwet zijn daarentegen iets gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar.

De operationele kosten zijn mede door de coronamaatregelen en het thuiswerken gedaald met € 133.000. Het eigen vermogen van de organisatie is gestegen van € 1,7 miljoen naar € 1,8 miljoen. Het eigen vermogen als percentage van de totale opbrengsten (het zgn. weerstandsvermogen) bedraagt 33,6%. Dit ligt boven het sectorgemiddelde (Gehandicaptenzorg) in 2019, welke 32,5% bedroeg.

De solvabiliteit (verhouding eigen vermogen / totaal vermogen) is ten opzichte van 2019 gestegen van 44,3% naar 45,2%. Dit is nog steeds hoog in vergelijking met het sectorgemiddelde.

Het resultaat van € 77.000 is toegevoegd aan de algemene reserve.

Balans per 31 december 2020 (x € 1.000)

	2020	2019
Materiële vaste activa	525	578
Vlottende activa	3.370	3.227
Totaal	**3.895**	**3.805**
Eigen vermogen	1.761	1.684
Voorzieningen	933	823
Vreemd vermogen (kort)	1.201	1.298
Totaal	**3.895**	**3.805**

Exploitatierekening 2020 (x € 1.000)

	2020	2019
Opbrengsten		
Gemeenten WMO	4.219	4.100
Gemeenten jeugdwet	239	149
Subsidies (excl. WMO / jeugdwet)	344	409
overige opbrengsten	434	620
Totaal	**5.236**	**5.278**
Kosten		
Personele kosten	4.499	4.503
Afschrijvingen	74	80
overige kosten	585	707
Totaal	**5.158**	**5.290**
Overige baten	**-/- 1**	**0**
Resultaat	**77**	**-/- 12**

MEE Cliëntondersteuning Wmo

Cliëntondersteuning bestaat uit informatie, advies en kortdurende ondersteuning op alle levensgebieden en richt zich op het versterken van de zelfredzaamheid en participatie. MEE werkt en handelt vanuit een visie op cliëntondersteuning. Op grond hiervan baseert onze dienstverlening zich op een aantal kenmerken zoals:

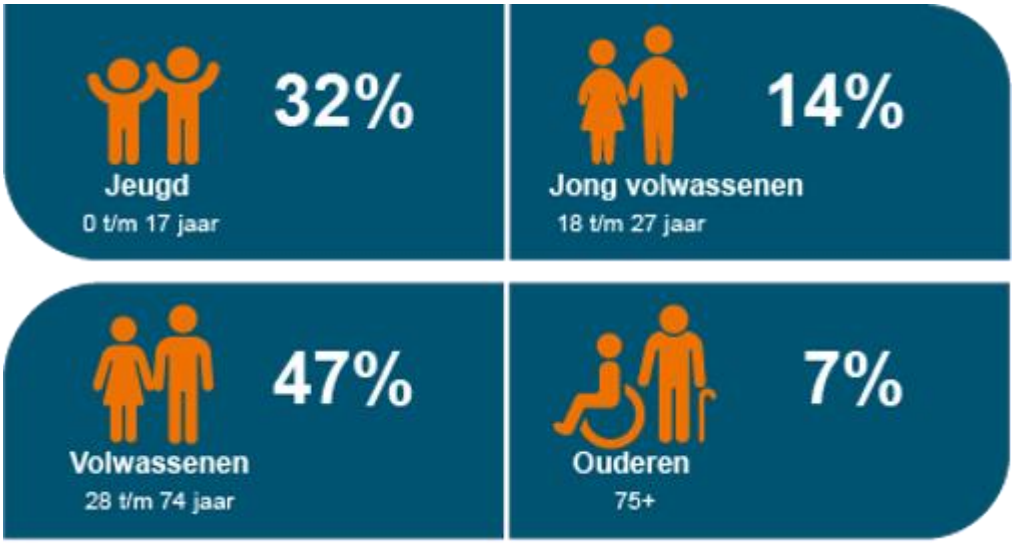
- onafhankelijk
- stelseloverstijgend
- integraal
- deskundig
- preventief

In het algemeen richt de cliëntondersteuning van MEE zich op mensen met complexe vragen op verschillende levensgebieden. In 2020 ondersteunden we cliënten uit alle gemeenten in Zuid-Limburg.

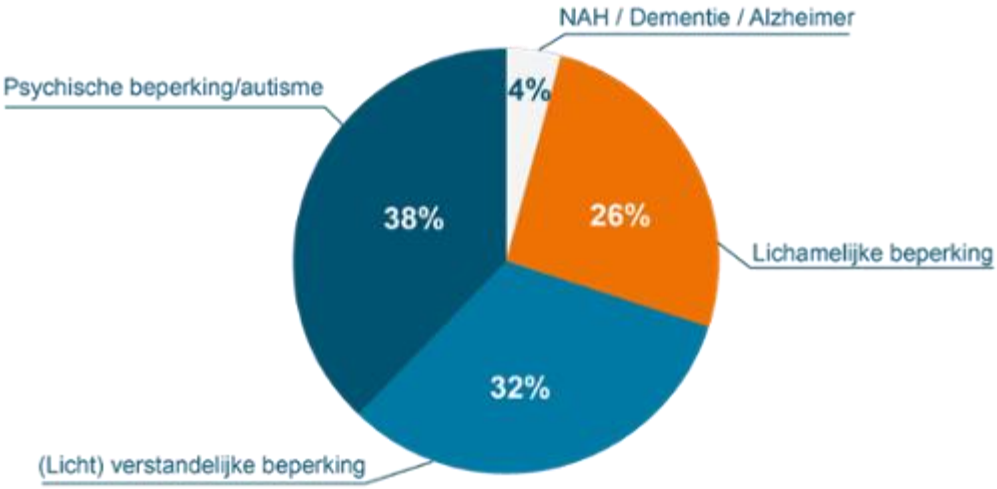
In cijfers

<u>Leeftijden:</u>

In 2020 hebben we cliënten van alle leeftijden ondersteund.



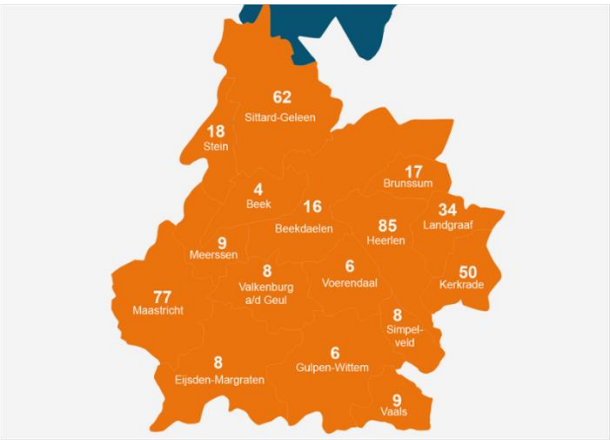
<u>Beperkingen:</u>
In toenemende mate is de diagnose onbekend, nog niet bepaald of is er sprake van geen beperking.
De meest voorkomende, bij ons bekende beperkingen zijn:



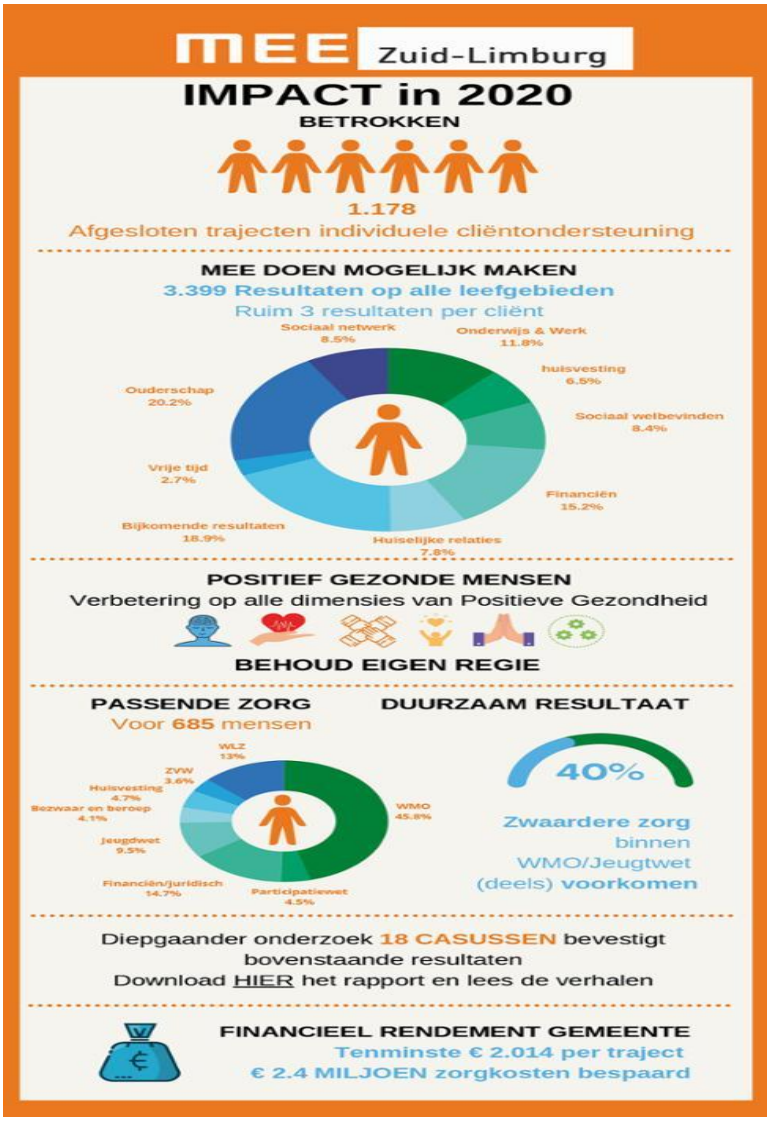
Integrale Vroeghulp (IVH)

In 2020 waren er in totaal 419 ondersteuningstrajecten IVH en 351 incidentele contacten IVH. Incidentele contacten betreft vragen van ouders en professionals/verwijzers.

Ondersteuningstrajecten Integrale Vroeghulp per gemeente



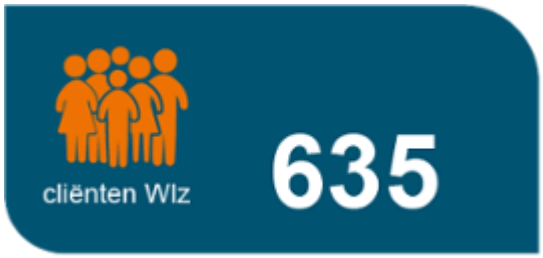
Onze resultaten en Positieve Gezondheid



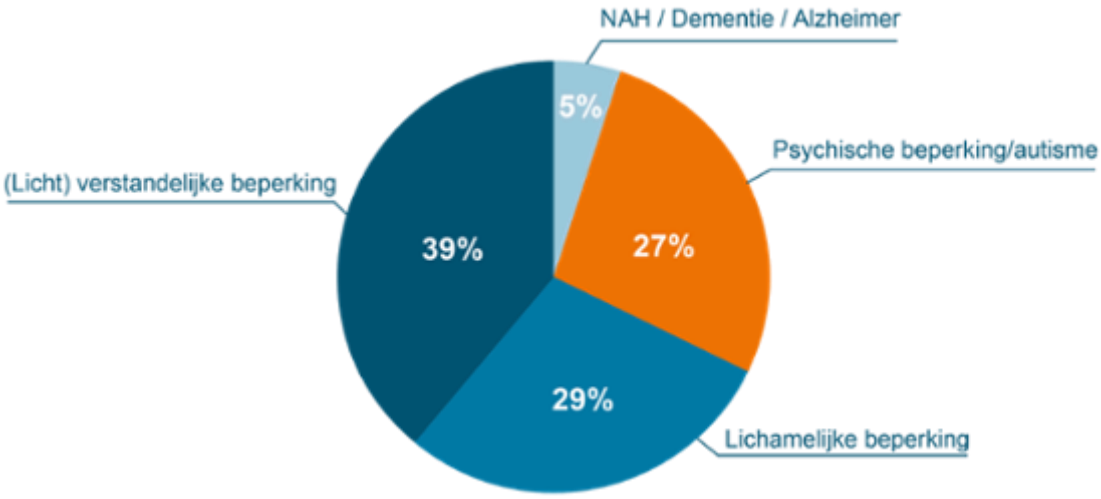
MEE Cliëntondersteuning Wlz

MEE biedt cliënten met een Wlz indicatie onafhankelijke ondersteuning bij het inzetten van de juiste zorg. Dat kan zijn door het bieden van informatie en geven van advies of het zoeken naar een passende zorgaanbieder. Ook kan er ondersteuning geboden worden bij het opstellen, evalueren en bijstellen van een zorgplan, of rondom geschillen of klachten betreffende de geleverde zorg.

In cijfers



<u>Beperkingen:</u>
De meest voorkomende, bij ons bekende beperkingen zijn:



Het verhaal van Hanna en haar Co

Het verhaal van Hanna en Lilian is een voorbeeld van cliëntondersteuning vanuit de Wet langdurige zorg.
Bekijk het verhaal van Hanna en haar Co

Het verhaal van Hanna en haar Co

Het verhaal van Hanna en Lilian is een voorbeeld van cliëntondersteuning vanuit de Wet langdurige zorg.

“Ik zou iedereen die de weg kwijt is in de zorg willen aanraden een cliëntondersteuner te raadplegen.”
- Hanna, mantelzorger voor haar man Ad over haar Co Lilian

Wat is jullie verhaal?

Hanna: "Toen mijn man Ad en ik stopten met werken, kwamen de klachten ineens. Bij Ad werd dementie vastgesteld. Daarnaast kreeg hij ook darmklachten. Dementie en pijn, alles loopt door elkaar."

Waar liepen jullie tegenaan?

Hanna: "Ik heb last van mijn heup, waardoor ik niet meer volledig voor Ad kan zorgen. Na contact met verschillende zorgconsulenten via de gemeente, wees onze huisarts ons erop dat we mogelijk een indicatie voor zorg via de Wet langdurige zorg (Wlz) konden krijgen. In eerste instantie kwamen we niet in aanmerking voor een Wlz-indicatie. Na een bezwaar werd de indicatie toch toegewezen. Op een avond voor mantelzorgers gaf iemand mij de tip om contact op te nemen met cliëntondersteuningsorganisatie MEE. Zo kwam ik in contact met cliëntondersteuner Lilian. Lilian en ik hebben een klik. Ze luisterde écht naar ons en wilde weten waaraan wij behoefte hadden. Dat was nieuw."

Wat was de situatie?

Lilian (Co): "Ik ben gewoon naast haar aan de keukentafel gaan zitten en sprak met haar over de mogelijkheden voor passende zorg voor haar en haar man. Mijn werk gaat verder dan wetten en regels: Je moet mensen in hun waarde laten. Hun behoefte ophalen. Cliënten weten vaak zelf perfect wat ze willen en wat ze nodig hebben. Dat is voor mij de kern van cliëntondersteuning."

Wat zou je andere mantelzorgers willen meegeven?

Hanna: "Lilian heeft alles op de rails gezet én ze is ons aanspreekpunt. Het is samen zoeken: ze geeft aanwijzingen en suggesties, maar wij maken zelf de keuze. Ik zou iedereen die de weg kwijt is in de zorg willen aanraden een cliëntondersteuner te raadplegen."

Zie ook

- Cliëntondersteuning (Co) via het zorgkantoor (Wlz)

MEE Academie

Versterken van organisaties en professionals

De MEE Academie richt zich op het versterken van organisaties en professionals die in hun werk te maken krijgen met mensen met een beperking. Het is namelijk niet altijd eenvoudig om iemand met een beperking te herkennen en passende ondersteuning te kunnen bieden.

In dit kader hebben we trainingen ontwikkeld waarin aandacht is voor het herkennen en omgaan met mensen met een licht verstandelijke beperking, een autisme spectrum stoornis en niet aangeboren hersenletsel. In deze trainingen komen theoretische aspecten aan de orde maar vooral ook het handelen. Er worden praktische handvatten aangereikt voor het omgaan met de specifieke doelgroepen. De trainingen worden gegeven door ervaren consulenten en worden steeds op maat gemaakt. Al onze trainingen zijn geaccrediteerd bij het Registerplein voor diverse beroepsgroepen in het sociale domein en bij SKJ voor jeugd- en gezinsprofessionals.

Begin 2020 hebben we vanuit de MEE Academie bijvoorbeeld de training herkennen en omgaan met mensen met een LVB gegeven aan MOB (Mens Ontwikkel Bedrijf) Landgraaf. Het jaar 2020 hebben we verder gebruikt om ons trainingsaanbod door te ontwikkelen zodat we de trainingen ook online kunnen geven.

Aan het woord: Wendy Rutten, trainer MEE Academie

Vóór corona gaf ik als trainer van de MEE Academie veel trainingen zowel bij ons op kantoor als op locatie bij, bijvoorbeeld een gemeente. Als trainer bereid ik samen met mijn collega-trainer de training voor. We zorgen dat de trainingsruimte in orde is en alle materialen klaar liggen. Een training duurt een hele of een halve dag. Tijdens deze uren geven we veel informatie, krijgen de deelnemers uitleg van een gedragsdeskundige en komt er een ervaringsdeskundige zijn/haar verhaal vertellen, doen de deelnemers ervaringsoefeningen, bekijken ze filmpjes en oefenen ze met wat ze geleerd hebben tijdens de training. Als

trainer begeleidt je deze hele dag en dit maakt een trainingsdag heel afwisselend.

De deelnemers van de trainingen zijn allemaal professionals die met mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB), niet aangeboren hersenletsel (NAH) of autisme werken of deze mensen tegenkomen in hun dagelijkse werk. We hebben mensen van gemeenten bijv. de Wmo getraind maar ook mensen van de GGD, het Veiligheidshuis en maatschappelijk werk. Naast de training aan professionals geven we ook trainingen aan vrijwilligers, omdat zij natuurlijk ook te maken kunnen krijgen met mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB), niet aangeboren hersenletsel (NAH) of autisme.

Door corona was het een hele periode helaas niet mogelijk om fysieke trainingen te geven. In die tijd ben ik samen met mijn collega trainers aan de slag gegaan om de fysieke training "coronaproof" te maken en daardoor hebben we in 2020 toch enkele trainingen fysiek kunnen geven. In de tweede lockdown zijn we aan de slag gegaan om de training om te schrijven naar een online training. Nu kunnen we dus zowel fysiek als online de trainingen geven en ben ik heel blij dat we ondanks alle maatregelen kunnen en mogen trainen.

Als trainer krijg ik steeds te maken met andere professionals, van wisselende organisaties en gemeenten. Ik vind het belangrijk dat zij meer kennis krijgen over de doelgroepen maar ook ervaring opdoen. Daarom zitten er ook in elke training ervaringsoefeningen. Een training is in grote lijnen steeds hetzelfde, maar door de steeds verschillende samenstelling van de groepen is de sfeer en de dynamiek in de groepen steeds anders. Dit maakt het geven van trainingen ontzettend leuk."

Ervaringsdeskundigheid

Eind 2019 zijn 6 ervaringsdeskundigen gestart met de training Samenwerken met ervaringsdeskundigen. Deze training wordt gegeven door de projectleider Ervaringsdeskundigen samen met 2 ervaringsdeskundigen als co-trainer. Zodra de corona maatregelen dit toelaten gaan we de laatste trainingsdag plannen. In totaal zijn er nu 12 ervaringsdeskundigen die kunnen worden ingezet.

In 2020 zijn bijna 30 inzetten van ervaringsdeskundigen geweest bij trainingen, voorlichtingen en informatiebijeenkomsten.
Door de corona maatregelen hebben we ervaringsdeskundigen in 2020 minder kunnen inzetten bij cliënten.
Ondanks dat waren de ervaringen hiermee wel heel positief.

Aan het woord: Loes Paters, ervaringsdeskundige

"Mijn naam is Loes Paters en ik ben 43 jaar oud. Ervaringsdeskundig, dat zijn we eigenlijk allemaal natuurlijk omdat we allemaal van alles meemaken. Echter soms overkomt je iets dat jou extra deskundig maakt. Bij mij is dat NAH, Niet Aangeboren Hersenletsel. Ruim vijf jaar geleden heb ik twee herseninfarcten gehad, waardoor ik NAH heb opgelopen.

Een paar jaar geleden ben ik met MEE in contact gekomen. Sinds die tijd geef ik presentaties over NAH en ga ik naar cliënten toe. Dit is werkelijk fantastisch om te doen. Ik geef Niet Aangeboren Hersenletsel een gezicht, want het is vaak, net als bij mij, onzichtbaar.

Ondanks Covid-19 heb ik afgelopen jaar een paar cliënten mogen helpen door mijn verhaal te doen. Dit is zo waardevol om je eigen moeilijke periode in te zetten voor anderen en te kunnen laten zien dat het leven met beperkingen echt wel de moeite waard is.

Het werken voor MEE geeft mij een gevoel alsof ik er weer bij hoor. Niet alleen in de maatschappij maar ook bij een team. Dit geeft mij een ontzettend fijn gevoel. En daar ben ik heel erg dankbaar voor."

LVB en NAH in beeld

In de periode van april 2018 tot november 2020 heeft MEE Zuid-Limburg, in het kader van het actieprogramma Verwarde personen van ZonMw, een subsidie gegund gekregen voor het project: LVB (licht verstandelijke beperking) en NAH (niet aangeboren hersenletsel) in beeld. De doelstelling van dit project was het bereiken en bijscholen van professionals in de regio Parkstad in het herkennen van en omgaan met mensen met een licht verstandelijke beperking of niet aangeboren hersenletsel.
Hiervoor hebben wij vanuit de MEE Academie een tweetal trainingen ontwikkeld om op praktische wijze onze kennis te delen. Bij de

trainingen is ook gebruik gemaakt van de inzet van ervaringsdeskundigen die hun persoonlijke verhaal hebben gedeeld. Een zeer bijzondere aanvulling die als zeer waardevol is beoordeeld.

In totaal hebben we ruim 400 professionals mogen trainen. Naast dit concrete aanbod, hebben wij alle deelnemers ook de mogelijkheid geboden om gebruik te maken van de expertise van ons servicepunt en onze gedragsdeskundigen. Het servicepunt ontvangt met name vragen over de sociale kaart rondom de doelgroep. De gedragsdeskundigen worden benaderd om op casusniveau mee te kijken naar de mogelijkheden.

MEE Participatieprojecten

Participatieprojecten zijn projecten die ervoor zorgen dat iedereen kan meedoen in de samenleving. MEE Zuid-Limburg realiseert deze projecten in samenwerking met partners uit zowel het private als publieke domein. We zetten de projecten op landelijk, regionaal of lokaal niveau in. De participatieprojecten zijn er ter preventie van hulpvragen – en daarmee gepaard gaande kosten – op allerlei leefgebieden, zoals werk, wonen, geld en wet- en regelgeving. Dit kan bijvoorbeeld problemen op de werkvloer voorkomen, financiële bewustwording bevorderen, zelfstandigheid in het vervoer realiseren, leren omgaan met anderen, anderen leren omgaan met de beperking, en nog veel meer.

Participatieprojecten Arbeid

Afgelopen jaren heeft MEE flink geïnvesteerd in het opzetten van trajecten binnen het leefgebied Arbeid om meedoen voor onze cliënten op het gebied van Arbeid mede mogelijk te maken.

Om u meer inzicht te geven in de mogelijkheden op het gebied van Arbeid vanuit MEE nemen twee van onze consulenten Arbeid u mee in een casus.

Lees hier het verhaal van Maurice en zijn Jobcoach Hans

"Maurice is een 51-jarige man woonachtig in Oirsbeek. MEE consulent Angelique onder-steunde Maurice in zijn dagelijkse leven.
Maurice werkte jarenlang bij zijn oom in een timmerbedrijf. Plotseling werd de oom van Maurice ernstig ziek en kwam na een kort ziekbed te overlijden. Hiermee hield ook het bedrijf waar Maurice werkzaam was op te bestaan. Collega Angelique vroeg op dat moment Hans, Jobcoach bij MEE Zuid-Limburg om advies.

Het doel van Maurice was om nieuw werk te vinden binnen dezelfde sector en ervoor te zorgen dat dit werk behouden kon blijven. Omdat Maurice zwakbegaafd is, is dit voor hem moeilijker. Op het moment dat Maurice een nieuwe baan zou vinden, zou hij bij UWV financiering voor een jobcoach kunnen aanvragen omdat hij recht heeft op een Wajong uitkering. Maurice heeft door zijn jarenlang werken in de sector diverse contacten opgedaan. Met behulp van zijn zus zijn er contacten gelegd met een ander timmerbedrijf in Sittard, die Maurice al in zekere zin kenden.

Vanuit MEE heeft jobcoach Hans uitgezocht of er nog recht was op jobcoaching en eventueel loondispensatie (het recht voor een werkgever om een werknemer met beperkingen minder loon te hoeven betalen).

Dat recht bleek er te zijn en UWV was bereid de jobcoaching aan MEE toe te kennen mocht het lukken tot een dienstverband te komen met Maurice. Na een korte proefperiode bleek de werkgever bereid hem een dienstverband aan te bieden voor een half jaar.

De ondersteuning van Jobcoach Hans bestaat uit;

- *combinatie van privéleven en werk; afspraken vonden afwisselend plaats op de locatie van het bedrijf en in de thuissituatie*
- *verbeteren van zijn functioneren; met name geheugen, concentratie, verwerken van informatie waren dingen die voor verbetering vatbaar waren.*
- *omgaan met verzuim, afwezigheid, vragen van verlof e.d.*
- *oplossen van problemen die je in je werk tegen komt. Hij leerde heel veel nieuwe dingen en was erg onzeker hierin.*

Maurice is nog steeds in begeleiding bij MEE Zuid-Limburg. Hij zit nu in de afsluitende periode van zijn jobcoaching. In het komende half jaar kunnen we hem nog enkele uren begeleiden.

Zijn functioneren is in de loop der jaren veel stabieler geworden. Zonder inzet van een jobcoach was het zeker niet gelukt hem binnen boord te houden bij dit bedrijf."

Toekomstcoaching

De Toekomstcoach is een methodiek voor 16-27 jarigen met (vermoedelijk) een beperking (veelal verstandelijk en/of autisme) of een chronische ziekte. Het doel van de Toekomstcoaching is voorkomen dat leerlingen uitvallen van school en zorgen dat zij die thuiszitten (op termijn) een zinvolle, duurzame dagbesteding hebben. De Toekomstcoach is erop gericht om (verergering van) problemen te voorkomen.

De trajecten Toekomstcoaching die in de periode 2018 – 2020 door 15 MEE organisaties in Nederland, zijn onderzocht. De resultaten zijn positief. Op de korte termijn en langere termijn wordt inzet van zware zorg voorkomen.

Download het onderzoeksrapport Toekomstcoach hier
Lees hier het verhaal van Daan en zijn Toekomstcoach Dagmar

Toekomstcoach Dagmar:

"Als Toekomstcoach kun je hét belangrijke verschil maken om te voorkomen dat jonge mensen met zoveel mogelijk tussen wal en schip dreigen te raken. De integrale aanpak werkt!

Daan werd aangemeld voor een traject Toekomstcoaching. Hij is 21 jaar en woont thuis met zijn vader, moeder en broer. Hij heeft autisme. Daan volgt de opleiding tot bakker. Naast de inhoudelijke moeilijkheden blijkt Daan een allergie voor meel te hebben. Hierdoor kan Daan zijn opleiding niet afronden."

Daan:
"Hoe kan mijn toekomst eruit gaan zien? Wat is hiervoor nodig?"

Toekomstcoach Dagmar:
"Eerst heb ik kennisgemaakt met Daan en zijn ouders. Dit verliep positief en we zijn het traject gestart. Middels een integrale aanpak heb ik Daan, zijn ouders (steunfiguren) en zijn ambulant begeleider ondersteund bij het maken van een toekomstplan. Het toekomstplan is een plan voor de toekomst waarbij vragen en wensen op alle leefgebieden worden geïnventariseerd en waarover afspraken worden gemaakt. Waar sta je nu? Wat zou je willen bereiken? Het toekomstplan zorg voor een duidelijke koers. Op basis van dit plan werd onder andere afgesproken om een profiel met de krachten, talenten en aandachtspunten op te stellen dat als fijne en richtinggevende basis heeft gediend bij het oriënteren op passend werk en wat daarvoor nodig zou zijn. Op basis van het richtinggevende profiel startte Daan met een stage bij de lokale post. Regelmatig waren er evaluatie- en coaching gesprekken. Daarnaast hebben we een indicatie banenafspraak aangevraagd en gekregen.

Na een goede stage en het opdoen van de benodigde werknemersvaardigheden en zelfvertrouwen zijn we gaan zoeken naar betaald werk. We hebben het werkgeversservicepunt van de gemeente betrokken. Daan kreeg een tijdelijke arbeidsovereenkomst in de recreatieve sector. Vanuit de gemeente ontvangt de werkgever een subsidie en is het mogelijk een Jobcoach in te zetten voor ondersteuning op de werkvloer."

Daan:
"Inmiddels heb ik een vast contract gekregen voor 34 uur per week. Daar ben ik heel blij mee."

Ouders Daan:
"We zijn heel blij met de input van Dagmar om begeleiding op de werkplek aan te vragen. Zonder een jobcoach zou zijn werk nooit geslaagd zijn."

Smart met Geld

Met "Smart met Geld" zet MEE in op het versterken van financiële bewustwording en weerbaarheid van jongeren.

Bekijk het filmpje waarin Nadine Horembach vertelt over Smart met Geld
https://youtu.be/jnImPFwBimc

Vooruitblik op 2021

De corona-crisis maakt dat we in 2020 onze dienstverlening hebben moeten aanpassen. We zullen ons dit jaar inzetten om ervoor te zorgen dat de positieve zaken die deze aanpassingen hebben opgeleverd voor cliënten en medewerkers behouden blijven. Met een positieve blik vooruit.

Juist in de afgelopen corona tijd is opnieuw duidelijk geworden hoe onmisbaar cliëntondersteuning is voor mensen met een beperking of andere kwetsbaarheid. Nu de wereld langzaam weer wat open gaat en er meer mogelijk wordt zien wij de vragen toenemen. Veelal is er ook sprake van toegenomen complexiteit doordat mensen hun vragen vanwege de coronamaatregelen hebben uitgesteld. We zullen ons ook dit jaar inzetten om meedoen ook na corona voor iedereen mogelijk te maken.

Gedurende 2020 hebben we samen met diverse gremia, onze medewerkers en partners onze strategische speerpunten en concrete doelstellingen voor de komende jaren benoemd in een nieuw Meerjaren Beleidsplan (MJBP 2021-2023). Dit jaar doen we de eerste concrete inspanningen om de doelstellingen te realiseren.

Voor 2021 gelden de volgende speerpunten:

- Vergroten van de cliëntbetrokkenheid.

- Doorontwikkeling van kaders en tools met betrekking tot onze expertise
- Realiseren van een nieuw marketing- en communicatieplan om onze zichtbaarheid te vergroten.
- Gerichte samenwerking met relevante samenwerkingspartners.
- Doorontwikkelen van beeldcommunicatie als aanvulling op de reguliere dienstverlening.
- Bevorderen van een financiële stabiele positie voor de organisatie en het verder optimaliseren van onze ondersteunende systemen.

Contact

MEE Zuid-Limburg

- Frankenlaan 7
  6419 BT Heerlen

  T: 088 010 22 22
  E: info@meezuidlimburg.nl
  W: www.meezuidlimburg.nl

- **Colofon**
  Tekstredactie: MEE Zuid-Limburg
  Design, techniek en eindredactie: Mediamens BV

- Vragen of opmerkingen over dit jaarbericht? Mail ons