

Kwaliteitsonderzoek samenwerking ketenpartners
MEE IJsseloevers regio Deventer



Mayken Dijkstra
Evelien Steenman
School of Social Work, Sociaal Pedagogische Hulpverlening,
Christelijke Hogeschool Windesheim, Zwolle
21/06/2010

Titelblad

Titel:	Kwaliteitsonderzoek samenwerking ketenpartners MEE IJsseloevers regio Deventer	
Studenten:	Evelien Steenman	s315085
	Mayken Dijkstra	s313542
Opleiding:	SPH (Christelijke Hogeschool Windesheim)	
Opdrachtgever:	MEE IJsseloevers	
	René Gort Erbrink (regiomanager)	
Praktijkbegeleider:	Jetty Snippe (stafmedewerker APK)	
Docentbegeleider:	Klaas Smid	
Versie:	21 juni 2010	

Voorwoord

Voor u ligt het eindproduct van ons onderzoeksproject in opdracht van MEE IJsseloevers. Dit onderzoek is in het kader van ons afstuderen voor de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening geschreven. Deze opleiding maakt deel uit van de school of Social Work van Christelijke Hogeschool Windesheim.

In januari hebben wij besloten samen te gaan werken aan het afstudeerproject. Via blackboard¹ kwamen we in contact met MEE IJsseloevers, dat een evaluatieonderzoek wilde doen naar de samenwerking met ketenpartners. Dit leek ons een erg interessant project, omdat we op deze manier meer te weten konden komen over MEE IJsseloevers en de verschillende instellingen waarmee MEE IJsseloevers samenwerkt. Bijna een half jaar lang hebben wij aan ons onderzoek gewerkt. Door dit onderzoek hebben wij een goed inzicht gekregen in hoe de ketenpartners denken over de samenwerking met MEE IJsseloevers in de regio Deventer. We hebben veel geleerd over hoe samenwerking tussen instellingen gaat, hoe je een evaluatie-interview afneemt en waar je op moet letten bij het uitvoeren van een evaluatieonderzoek.

We hebben met veel plezier aan dit onderzoek gewerkt en wij hopen dat MEE IJsseloevers de komende jaren makkelijker en efficiënter met haar ketenpartners zal kunnen evalueren over de samenwerking.

Mayken Dijkstra en Evelien Steenman

¹ Blackboard is een zogenaamde 'digitale leeromgeving'. Op deze website kunnen docenten van de hogeschool online in contact komen met studenten. Zij kunnen thuis en op de hogeschool per module studiemateriaal aanbieden en opdrachten van studenten bekijken.

Samenvatting

Aanleiding

Dit kwaliteitsonderzoek is uitgevoerd als afstudeeronderzoek in opdracht van MEE IJsseloevers in de regio Deventer. MEE IJsseloevers is één van de 25 MEE-organisaties die Nederland telt. MEE IJsseloevers biedt hulp aan mensen met een beperking zoals chronische ziekte, autistische stoornis, ontwikkelingsachterstand of niet aangeboren hersenletsel, door middel van informatie, advies en ondersteuning. In dit onderzoek hebben wij ons voornamelijk gericht op de *'B2 diensten'* die MEE verleent. Deze dienst draait om het doorverwijzen van cliënten naar andere zorgaanbieders. Deze zorgaanbieders worden ketenpartners genoemd.

Volgens het certificatieschema van de Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (Stichting HKZ) moeten MEE-organisaties de samenwerking met ketenpartners in een vooraf vastgestelde frequentie evalueren. Er werden in de afgelopen jaren verschillende methoden gebruikt om te evalueren met ketenpartners. Maar deze werden niet als succesvol ervaren. Daarop werd besloten dat de evaluatie met ketenpartners meer aandacht moest krijgen en dit zou kunnen in de vorm van een afstudeeronderzoek.

Onderzoeksvraag en doel

In dit onderzoeksrapport wordt antwoord gegeven op de volgende vraag: *'In hoeverre zijn de ketenpartners tevreden over hoe de samenwerking met MEE IJsseloevers in de regio Deventer verloopt?'*

Het doel van dit kwaliteitsonderzoek is om inzicht te krijgen in wat ketenpartners vinden van de samenwerking met MEE IJsseloevers in de regio Deventer ten behoeve van de dienstverlening.

Werkwijze

Wij hebben allereerst een dossierstudie uitgevoerd om inzicht te krijgen in welke ketenpartners MEE IJsseloevers in de regio Deventer eigenlijk heeft. Vervolgens hebben wij ons verdiept in de literatuur en hebben wij aanvullende gesprekken gevoerd met drie consultants van MEE IJsseloevers in de regio Deventer. Om antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag hebben wij interviews afgenomen met tien zorgvuldig geselecteerde ketenpartners van MEE IJsseloevers in de regio Deventer. We hebben ervoor gekozen om een zo divers mogelijke groep ketenpartners te selecteren voor dit onderzoek. We vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk verschillende zorgaanbieders vertegenwoordigd worden.

De tien ketenpartners die wij geselecteerd hebben voor dit onderzoek zijn: JP van den Bent Stichting (kortverblijfhuis Apeldoorn), ZoZijn, Gemeente Deventer, Carinova Raalte, Trajectum-Hanzeborg, InteraktContour, Sallcon, Advies- en Meldpunt Kindermishandeling, Dimence en Bureau Jeugdzorg Overijssel. Helaas hebben wij de laatste twee instellingen niet kunnen betrekken in de resultaten.

Conclusies

Zeven van de acht ketenpartners zijn tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking met MEE. Slechts één ketenpartner beschreef de samenwerking als onvoldoende. Tijdens de gesprekken kwam er een aantal sterke punten en verbeterpunten naar voren waar zeker enig belang aan gehecht moet worden. Hieronder geven wij een indicatie.

De ketenpartners zijn vooral tevreden over de communicatie met consultants van MEE. Zij worden door vrijwel alle ketenpartners als vriendelijk en professioneel gezien en ketenpartners worden goed op de hoogte gesteld bij afwezigheid. Meer dan de helft van de ondervraagden zegt geen verschil in aanpak te merken tussen verschillende consultants. Daarnaast wordt over het algemeen als prettig ervaren dat MEE de belangen van de cliënt behartigt en men vindt dat er een goede samenwerking is om een zo goed mogelijke oplossing voor de cliënt te vinden.

De verbeterpunten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen zijn veelal van toepassing op één instelling en worden dus niet door alle instellingen gedragen. Wel zijn er een aantal verbeterpunten belangrijk om te noemen. Zo wordt het als vervelend ervaren dat de trainingen die door MEE worden aangeboden onder

werktijd zijn. Ook ervaren sommige instellingen meningsverschillen met persoonlijk begeleiders en zouden zij willen zien dat consultants van MEE meer inspelen op de hulpverleningsprocessen waar zij in eerste instantie niet in betrokken zijn. Verder wil men graag dat aanmeldprocedures meteen goed worden opgepakt, er een betere uitwisseling van cliëntinformatie komt en er intensiever wordt samengewerkt bij toekomstgerichte oplossingen. Tot slot zal er een beter inzicht moeten worden gegeven in wat MEE kan betekenen voor zowel ketenpartners als doelgroep.

Aanbevelingen

Wij zijn van mening dat evaluatieonderzoek met ketenpartners in de toekomst jaarlijks terug kan komen als afstudeerproject voor vierdejaars studenten. Ook moet er elk jaar een enquêtelijs worden opgestuurd naar de ketenpartners waar het jaar daarvoor mee is geëvalueerd. Daarin moet aan bod komen in hoeverre verbeteringen in de samenwerking vanuit MEE hebben plaatsgevonden. Wanneer dit door studenten wordt uitgevoerd is het een vereiste dat inhoudelijke informatie over ketenpartners en tevens contactinformatie beschikbaar is.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	5
Samenvatting.....	7
Inhoudsopgave.....	9
Hoofdstuk 1. Inleiding	11
§ 1.1 Aanleiding.....	11
§ 1.2 Onderzoeksvraag	11
§ 1.3 Deelvragen.....	11
§ 1.4 Onderzoekopzet.....	11
Hoofdstuk 2. Methodologische verantwoording.....	13
§ 2.1 Doelstellingen	13
§ 2.2 Onderzoek	13
§2.2.1 Dossierstudie.....	13
§2.2.2 Keuze in ketenpartners	13
§2.2.3 Interviews versus enquêtes.....	14
§2.2.4 Literatuurstudie.....	14
§2.2.5 Praktijkonderzoek	15
Hoofdstuk 3. Dossierstudie	17
§ 3.1 De ketenpartners van MEE IJsseloevers regio Deventer	17
§ 3.2 De belangrijkste ketenpartners	17
Hoofdstuk 4. Literatuuronderzoek	19
§ 4.1 MEE IJsseloevers.....	19
§ 4.1.1 Visie	19
§ 4.1.2 Missie	19
§ 4.1.3 Hoe werkt MEE IJsseloevers?	19
§ 4.1.4 Diensten	20
§ 4.1.5 Waar kan men MEE vinden?	21
§ 4.2 Samenwerking met ketenpartners	21
§ 4.2.1 Wat is samenwerking?	21
§ 4.2.2 Wat zijn ketenpartners?.....	21
§ 4.3 HKZ-certificatieschema & Kwaliteitshandboek MEE	22
§ 4.3.1 Wat staat er in het HKZ-certificatieschema rondom evaluatie met ketenpartners?	22
§ 4.3.2 Wat staat er in het Kwaliteitshandboek van MEE rondom ketenpartners?.....	22
§ 4.3.3 Hoe werd er tot op heden met ketenpartners geëvalueerd over de samenwerking met MEE IJsseloevers in de regio Deventer?.....	23
Hoofdstuk 5. Praktijkonderzoek.....	25
§ 5.1 Carinova.....	25
§ 5.2 Sallcon.....	26
§ 5.3 InteraktContour	27
§ 5.4 JP van den Bent Stichting.....	28
§ 5.5 Zozijn	29
§ 5.6 AMK	30
§ 5.7 Trajectum-Hanzeborg	32
§ 5.8 Gemeente Deventer	33
Hoofdstuk 6. Conclusies.....	35
§ 6.1 Conclusie evaluatieonderzoek praktijk.....	35
§ 6.1.1 Advies.....	35
§ 6.1.2 Folder	35
§ 6.1.3 Contact	35
§ 6.1.4 Cliëntinformatie	35
§ 6.1.5 Communicatie	35
§ 6.1.6 Gesprekken met consultant en cliënt.....	36

§ 6.1.7 Doorverwijzing	36
§ 6.1.8 Sterke punten.....	36
§ 6.1.9 Verbeterpunten.....	36
Hoofdstuk 7. Aanbevelingen	39
§ 7.1 Contactjournaals.....	39
§ 7.2 Wie gaat er evalueren?.....	39
§ 7.3 Frequentie	40
§ 7.4 Met wie wordt er geëvalueerd?	40
§ 7.5 Verder onderzoek.....	40
Hoofdstuk 8. Dankwoord.....	41
Hoofdstuk 9. Literatuurlijst	43
§ 9.1 Boeken.....	43
§ 9.2 Internetsites	43
§ 9.3 Praktijkbronnen	44
Bijlage I. Turflijst Ketenpartners.....	45
Bijlage II. Belangrijkste ketenpartners van MEE	47
Bijlage III. Evalueren rondom samenwerking	59
Bijlage IV. Interview vragen	61
Bijlage V. Interviews met ketenpartners	63
Bijlage VI. Definitie van begrippen	89
Bijlage VI. Draaiboek	92

Hoofdstuk 1. Inleiding

§ 1.1 Aanleiding

Wij, Mayken Dijkstra en Evelien Steenman, zijn vierdejaars studenten van de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) op Christelijke Hogeschool Windesheim te Zwolle. Via de blackboard site van Windesheim hebben we samen gezocht naar een leuk en geschikt afstudeerproject. Een evaluatieonderzoek naar de samenwerking met ketenpartners bij MEE IJsseloevers leek ons wel wat. Allebei wisten we wat MEE IJsseloevers was en hadden ook in onze stages met MEE te maken gehad, maar we hadden nooit vanuit de visie van MEE IJsseloevers gekeken. MEE IJsseloevers werkt met vele instellingen samen en wij vinden het belangrijk dat deze samenwerking goed is ten behoeve van de dienstverlening. Daarom leek het ons nuttig en interessant om dit evaluatieonderzoek bij MEE te gaan doen.

We zijn samen met onze docentbegeleider in gesprek gegaan met Jetty Snippe en René Gort Erbrink van MEE IJsseloevers. Dit gesprek was voornamelijk bedoeld om helder te krijgen wat de opdrachtgevers van ons verwachtten en wat wij verwachtten van de opdrachtgevers. Om het onderzoek uitvoerbaar te maken voor een project van vier maanden hebben we ervoor gekozen om het onderzoek te richten op de belangrijkste ketenpartners van MEE IJsseloevers in de regio Deventer.

Nadat we allen duidelijk hadden wat we zouden gaan onderzoeken hebben we ons werkplan opgesteld. Wat is de duidelijke onderzoeksvraag en welke deelvragen gaan we ons zelf stellen?

§ 1.2 Onderzoeksvraag

In hoeverre zijn de ketenpartners tevreden over hoe de samenwerking met MEE IJsseloevers in de regio Deventer verloopt?

§ 1.3 Deelvragen

1. Wat voor organisatie is MEE IJsseloevers?
2. Wat is samenwerking?
3. Wat zijn ketenpartners?
4. Welke ketenpartners heeft MEE IJsseloevers in de regio Deventer?
5. Welke vorm van samenwerking heeft MEE IJsseloevers met deze ketenpartners?
6. Wat zijn de belangrijkste ketenpartners van MEE IJsseloevers in de regio Deventer?
7. Wat staat er in het Kwaliteitshandboek van MEE IJsseloevers rondom evaluatie met ketenpartners?
8. Welke aanbevelingen zijn er ten aanzien van de jaarlijks terugkerende evaluatie met de ketenpartners?

§ 1.4 Onderzoeksopzet

Het onderzoek bestaat uit verschillende onderdelen:

- Een dossierstudie. In het dossieronderzoek is onderzoek gedaan naar welke ketenpartners de meeste cliënten worden doorverwezen. Hieruit is een selectie gemaakt met welke ketenpartners er interviews worden afgenomen.
- Een literatuurstudie. In de literatuurstudie is onderzoek gedaan naar de achtergrond van bepaalde begrippen die in de onderzoeksvraag en deelvragen naar voren komen. Voor de literatuur over MEE en haar ketenpartners zijn er gesprekken gevoerd met consultants van MEE IJsseloevers in de regio Deventer.
- Een praktijkonderzoek. In het praktijkonderzoek staan de beschrijvingen van de interviews die zijn gehouden met tien van de belangrijkste ketenpartners van MEE IJsseloevers regio Deventer.

Door het verslag heen gebruiken wij zowel de instellingsnaam MEE als de volledige beschrijving MEE IJsseloevers regio Deventer. Met beide aanduidingen wordt MEE IJsseloevers regio Deventer bedoeld.

Hoofdstuk 2. Methodologische verantwoording

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de methoden en technieken die zijn toegepast om de onderzoeksvraag te beantwoorden.

§ 2.1 Doelstellingen

Het doel van dit onderzoek hebben we omschreven in twee doelstellingen:

- Een beeld krijgen wat de ketenpartners van de samenwerking met MEE IJsseloevers in de regio Deventer vinden.
- Aanbevelingen doen over mogelijke evaluatiemethoden voor de komende jaren.

§ 2.2 Onderzoek

§2.2.1 Dossierstudie

We zijn dit onderzoek begonnen door een dossieronderzoek te doen om inzicht te krijgen welke ketenpartners MEE IJsseloevers in de regio Deventer eigenlijk heeft. Het dossieronderzoek bestond uit het turven van alle contacten tussen de consultants van MEE en contactpersonen van de ketenpartners. Hierbij gaat het om contact door advies in te winnen, maar ook door een cliënt door te verwijzen. Deze contacten stonden beschreven in de persoonlijke, elektronische dossiers van de cliënten. In overleg met opdrachtgever René Gort Erbrink en praktijkbegeleider Jetty Snippe hebben we de dossiers van alle 'B2-diensten'² van de periode juli 2009 tot en met januari 2010 genomen. Dit turven hebben we verdeeld over drie dagen, zodat onze aandacht niet zou verslappen en de validiteit behouden zou worden. Na drie dagen dossieronderzoek kwamen we uit op een lijst met 113 ketenpartners.

§2.2.2 Keuze in ketenpartners

Samen met de opdrachtgever hebben we besloten tien ketenpartners te kiezen om interviews bij af te nemen. We hebben gekozen voor tien ketenpartners, omdat dit een aantal was waaruit duidelijk zou worden wat zij van de samenwerking met MEE IJsseloevers in de regio Deventer vonden, maar ook een draaglijk aantal zou zijn binnen de tijd die we voor dit onderzoek hadden.

Aanvankelijk waren we van plan om de ketenpartners waar het meeste contact mee is geweest te kiezen om interviews bij af te nemen. Dit vonden we uiteindelijk echter niet representatief genoeg voor de groep van ruim 113 ketenpartners, waaronder ook veel kleine instellingen vallen. Samen met de opdrachtgever en de praktijkbegeleider hebben we de belangrijkste ketenpartners uitgezocht voor de interviews. We selecteerden de volgende ketenpartners:

1. Dimence
2. JP van den Bent Stichting
3. Stichting Zozijn
4. Trajectum-Hanzeborg
5. Bureau Jeugdzorg Overijssel
6. Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK)
7. Openbare Bibliotheek Deventer
8. Sallcon Werktalet
9. Gemeente Deventer
10. Carinova

In de keuze voor deze ketenpartners speelde de mening van de opdrachtgever een grote rol. René Gort Erbrink wist welke kant hij op wilde met het onderzoek en zo heeft hij ons gestuurd. Hij had een aantal voorwaarden

² B2 diensten: Aanvragen en realiseren van externe dienstverlening en zorg

voor de selectie. Het moest een diverse groep zijn met verschillende hulpaanbieders, zodat elke hulpvorm in ons onderzoek 'vertegenwoordigd' zou zijn. We wilden dieper in gaan op de samenwerking tussen MEE en elke ketenpartner. Daarom kozen we er voor om een kleine groep ketenpartners te selecteren. René Gort Erbrink verwoordde dit volgens ons goed, tijdens één van onze gesprekken met hem, door te zeggen dat hij de kwaliteit belangrijker vond dan de kwantiteit.

We vonden het in eerste instantie moeilijk om een keuze te maken in te interviewen ketenpartners. We waren bang dat de onderlinge uitkomsten van de interviews te veel invloed zouden hebben op de uitkomsten van het onderzoek. Helemaal als er wordt gedacht aan dat er slechts tien zorgaanbieders geselecteerd zijn uit een groep van 113 ketenpartners. Uiteindelijk konden we ons er in vinden, omdat we met een andere insteek op het onderzoek zijn verder gegaan. We wilden namelijk, zoals al eerder gezegd, elke samenwerking apart behandelen. Het gaat dus niet zo zeer om een algemene evaluatie van hoe MEE samenwerkt, maar meer over wat elke instelling individueel van de samenwerking met MEE vindt. Het is immers moeilijk om hier een algehele conclusie over te schrijven, zeker als er wordt gekeken naar het aantal geselecteerden op het totaal aantal ketenpartners. Op deze manier is het onderzoek speciaal gericht op de verschillen tussen de ketenpartners en de verschillen in de samenwerking tussen MEE en deze ketenpartners. We zijn van mening dat elke belangrijke hulpverleningsgroep wordt vertegenwoordigd in de geselecteerde ketenpartners voor de interviews, na hier zorgvuldig met Jetty Snippe en René Gort Erbrink over gesproken te hebben.

§2.2.3 Interviews versus enquêtes

We hebben gekozen voor het afnemen van interviews in plaats van enquêtes, omdat volgens ons de nadruk bij het onderzoek moet liggen op het doorvragen. Het nadeel van enquêtes is al gauw dat ze lang blijven liggen, vergeten worden of even snel tussendoor worden ingevuld. Om dit te voorkomen hebben we gekozen voor interviews, waarin we gerichte vragen kunnen stellen en op deze manier meer te weten kunnen komen over de kwaliteit van de samenwerking.

Om niets te vergeten hebben we tijdens de gesprekken gebruik gemaakt van een voicerecorder. Op deze manier hebben we de interviews achteraf kunnen naluisteren en helemaal kunnen uitwerken. Zo hebben we ervoor gezorgd dat zaken niet worden verdraaid of verkeerd worden onthouden. Dit zorgt voor een stukje betrouwbaarheid en validiteit.

§2.2.4 Literatuurstudie

Na het selecteren van de ketenpartners voor de interviews hebben we een literatuurstudie uitgevoerd om op deze manier genoeg achtergrondinformatie te verkrijgen voor ons project. We hebben ons ingelezen over de verschillende instellingen. Hierin werd duidelijk wat de verschillende instellingen kunnen doen voor cliënten. Van Stichting ZoZijn en de JP van den Bent Stichting werd ons duidelijk dat het hele grote instellingen zijn. Over de Openbare Bibliotheek Deventer konden we niet heel veel informatie vinden. Ook twijfelden we of we uit het interview veel informatie zouden halen. Voor meer verduidelijking over wat de samenwerking tussen MEE IJsseloovers en de verschillende ketenpartners nu precies inhoudt hebben we gesproken met drie consultants van MEE IJsseloovers regio Deventer, Yvonne de Wilde, Marlies Haarman en Joke van Aarsen.

We hebben elke instelling apart besproken en onder andere vragen gesteld over de praktische gang van zaken, zoals welke communicatiemiddelen er worden gebruikt en bij welke instelling de initiatieven liggen, maar ook over wat zij zelf vinden van de samenwerking en hoe de taken op elkaar worden afgestemd. Daarnaast hebben we onze twijfels uitgesproken over de keuze voor de Openbare Bibliotheek Deventer. De consultants begrepen de twijfels. Ze gaven aan dat zij nauwelijks contact hebben met de bibliotheek met betrekking tot een individuele cliënt. Er wordt een enkele keer een activiteit georganiseerd door MEE samen met de bibliotheek. In plaats van de Openbare Bibliotheek van Deventer kwamen we op het idee om een interview af te nemen bij InteraktContour. De keuze voor deze instelling leek ons logisch te passen binnen de visie om een brede groep van ketenpartners te selecteren vanuit verschillende hulpvormen. InteraktContour is als enige een behandelingsinstelling voor mensen met een lichamelijke handicap.

We wisten in eerste instantie niet goed bij welke hulpverleningsvorm binnen de JP van den Bent Stichting we in gesprek wilden gaan. Uit het gesprek met de consultants werd ons duidelijk dat zij binnen de crisishulp van de JP van den Bent Stichting nog voor lange tijd contact blijven houden met de cliënt en de stichting. Het leek ons interessant om hier speciale aandacht aan te geven aangezien de crisishulp dus een uitzondering vormt binnen deze context van het onderzoek. We hebben uiteindelijk gekozen voor één van de kortverblijfhuizen van JP van den Bent Stichting. Uit onze dossierstudie bleek dat de meeste cliënten binnen de crisishulp werden verwezen naar het kortverblijfshuis in Apeldoorn.

De drie consultants van MEE IJsseloevers in de regio Deventer hebben ons verder een stuk op weg geholpen door een aantal namen te noemen van werknemers bij de ketenpartners die eventueel geschikt zouden zijn om interviews bij af te nemen voor dit evaluatieonderzoek.

§2.2.5 Praktijkonderzoek

Naar aanleiding van deze gesprekken hebben we concreet en gericht vragen kunnen opstellen voor de tien geselecteerde ketenpartners. Met René Gort Erbrink en Jetty Snippe hebben we overleg gepleegd over het plan InteraktContour te interviewen in plaats van de Openbare Bibliotheek Deventer. Dit vonden zij een goed idee. De definitief geselecteerde ketenpartners zijn:

1. Dimence
2. JP van den Bent Stichting, kortverblijfhuus
3. Stichting Zozijn
4. Trajectum-Hanzeborg
5. Bureau Jeugdzorg Overijssel
6. Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK)
7. InteraktContour
8. Sallcon Werktalet
9. Gemeente Deventer
10. Carinova

Nadat we een definitieve lijst met ketenpartners hadden samengesteld, zijn we ons gaan verdiepen in de instellingen, wat samenwerking is, wat een ketenpartner is en hoe we de interviews het beste konden opbouwen. We hebben de interviewvragen opgesteld door een ruwe opzet te maken. Hierbij hebben we een aantal belangrijke punten in de samenwerking gepakt, zoals het beeld van MEE, communicatie en bereikbaarheid, toegankelijkheid en de samenwerking op zich. Deze punten hebben we besproken met René Gort Erbrink en Jetty Snippe. Zij hebben ons verder nog wat tips gegeven over wat zij graag zouden willen weten van ketenpartners over de samenwerking met MEE IJsseloevers in de regio Deventer.

De consultants van MEE konden ons in het gesprek een aantal namen van personen geven die mogelijk bereid zouden zijn om geïnterviewd te worden voor ons evaluatieonderzoek. Aan de hand daarvan zijn we gaan bellen met de instellingen. Het bleek soms lastig contact te krijgen met de juiste persoon in verband met afwezigheid of geen tijd voor een interview.

We hebben er uiteindelijk voor gekozen om interviews af te nemen bij negen ketenpartners. Wij zijn tot deze keuze gekomen nadat het erg lastig bleek om een afspraak te maken met Bureau Jeugdzorg. Zij gaven aan geen prioriteit te stellen aan een evaluatieonderzoek, omdat zij erg druk zijn.

In het begin zijn we met z'n tweeën gaan nadenken over wat wij zelf graag wilden weten van ketenpartners, met betrekking tot de samenwerking met MEE. Daarna hebben we een gesprek gehad met onze praktijkbegeleider en opdrachtgever. Zij gaven ons meer zicht in alle aspecten rondom de samenwerking tussen MEE en haar ketenpartners. Ook konden we naar aanleiding van het gesprek verschillende vragen concreter opstellen. De aspecten die we in de interviews aan bod wilden laten komen waren: het beeld van MEE, bereikbaarheid en communicatie en de samenwerking op zich. Daarnaast besloten we om ook specifiek te vragen naar sterke punten en verbeterpunten in de samenwerking tussen MEE en haar ketenpartners. Aan de hand van de gesprekken met de consultants van MEE konden we ook vragen opstellen die specifiek gericht waren op de verschillende ketenpartners.

We vonden het belangrijk om de interviews persoonlijk af te nemen. Hier hebben we voor gekozen om rustig een beeld te kunnen krijgen van de betreffende instelling en de samenwerking met MEE. Met een werkbezoek nemen ketenpartners de tijd voor een gesprek. Daarnaast is een groot deel van de communicatie tussen personen lichaamstaal. Ons doel van de interviews was om zoveel mogelijk relevante informatie te verkrijgen. In een face-to-face gesprek is het makkelijk om door te vragen en kun je veel opmaken uit lichaamstaal. De interviews zijn zoals eerder vermeld, afgenomen met een voicerecorder. Op deze manier hebben wij de interviews later terug kunnen luisteren en uitwerken.

Tijdens het interview met Dimence bleek dat we niet met de juiste persoon in gesprek waren. Het betrof een teamleider die zelf geen contact heeft met MEE. Zij kon ons niets vertellen over de samenwerking met MEE.

Dimence was één van de instellingen waar wij moeilijk contact konden krijgen met een te interviewen persoon. Uiteindelijk is dit toch gelukt, maar hebben we het interview op het laatste moment moeten afnemen. Daardoor hebben we niet de kans gehad om een gesprek te voeren met iemand die meer contact heeft met MEE en hebben we moeten besluiten om Dimence uit de resultaten te laten.

Hoofdstuk 3. Dossierstudie

In het dossieronderzoek is onderzoek gedaan naar welke ketenpartners de meeste cliënten worden doorverwezen. Hieruit is een selectie gemaakt met welke ketenpartners er interviews worden afgenomen.

§ 3.1 De ketenpartners van MEE IJsseloevers regio Deventer

Met de dossierstudie wilden we onderzoeken wie de ketenpartners van MEE IJsseloevers in de regio Deventer zijn. Dit is een belangrijke vraag die we beantwoord moesten hebben voordat we verder konden met het evaluatieonderzoek.

Van MEE IJsseloevers hebben we een inlogcode gekregen om toegang te krijgen tot de elektronische cliëntdossiers. Daarnaast hadden we een lijst van alle zogenoemde 'B2 diensten' van de afgelopen zes maanden. De lijst bestond uit namen van cliënten die we op konden zoeken in het dossiersysteem. Om de contacten met alle ketenpartners te kunnen turven keken we de dossiers in en namen we de 'contactjournaals'³ door.

Vanuit MEE kregen we beschikking over een lijst van instellingen waar een samenwerkingsovereenkomst mee was gesloten. Aanvankelijk dachten we dat de instellingen op deze lijst niet veel zouden verschillen van de instellingen die we tegen zouden komen in de dossiers. Dit bleek niet het geval. Op de lijst stonden rond de dertig instellingen, wij kwamen uiteindelijk op een lijst van rond de 113 geturfde instellingen. Het viel ons bovendien op dat er soms weinig samenwerking is met de ketenpartners waar een samenwerkingsovereenkomst mee is gesloten. Ook onze opdrachtgever en praktijkbegeleider waren hier erg verrast over.

Waar we erg tegen aan liepen in het doorlezen van de contactjournaals was dat het turven bemoeilijkt werd, doordat consultants niet duidelijk in contactjournaals vermelden waar een cliënt naar door wordt verwezen en in welke plaats dit is.

§ 3.2 De belangrijkste ketenpartners

Zoals al eerder genoemd bleek de turflijst langer dan verwacht. We hebben de turflijst verwerkt in een overzicht waarin de grootste en kleinste instellingen opvielen. Nog in de veronderstelling dat we de grootste ketenpartners zouden interviewen hebben we de tien ketenpartners met de meeste doorverwijzingen geselecteerd. De grootste ketenpartners zijn: ClZ, Carinova, Dimence, De Eik, Gemeente Deventer, Hanzeborg, JP van den Bent Stichting, Parabool, Sallcon, UWV. Daarmee zijn we in gesprek gegaan met René Gort Erbrink en Jetty Snippe.

Uiteindelijk wilden we ons richten op de belangrijkste ketenpartners. Een aantal van de grootste instellingen werden ook door René Gort Erbrink aangewezen als een belangrijke partner. Maar omdat er een evenwichtig beeld verkregen moet worden van alle belangrijke ketenpartners is het aantal doorverwijzingen niet leidend geworden.

De tien ketenpartners die zijn gekozen voor dit evaluatieonderzoek zijn: AMK, Carinova Raalte, Gemeente Deventer, InteraktContour, Trajectum-Hanzeborg, ZoZijn, Dimence, JP van den Bent Stichting locatie kortverblijfhuis Apeldoorn, Bureau Jeugdzorg Overijssel en Sallcon Werktalement.

³ Contactjournaals zijn documenten waarin wordt beschreven welke acties er zijn ondernomen ter hulpverlening van de cliënt.

Hoofdstuk 4. Literatuuronderzoek

In de literatuurstudie is onderzoek gedaan naar de achtergrond van bepaalde begrippen die in de onderzoeksvraag en deelvragen naar voren komen. Voordat dit onderzoek kon worden uitgevoerd zijn we op zoek gegaan naar alle informatie die nodig is voor het doen van een evaluatie onderzoek naar de samenwerking met ketenpartners. Voor de literatuur over MEE en haar ketenpartners zijn er gesprekken gevoerd met consulenten van MEE IJsseloevers regio Deventer.

§ 4.1 MEE IJsseloevers

MEE Nederland bestaat uit 25 MEE-organisaties. De naam MEE IJsseloevers duidt erop dat het om een aparte MEE-organisatie gaat. MEE Nederland heeft in totaal 82 nevenvestigingen die gerelateerd zijn aan regio's en onderverdeeld zijn bij de verschillende MEE-organisaties. *(HKZ-certificatieschema, 2006)*

MEE IJsseloevers biedt mensen met een beperking, chronische ziekte, autistische stoornis, ontwikkelingsachterstand of niet aangeboren hersenletsel hulp door middel van informatie, advies en ondersteuning. MEE IJsseloevers is er voor mensen van alle leeftijden, voor hulpvragers, maar ook voor ouders en verzorgers, beroepskrachten, scholen, mantelzorgers of andere belangstellenden. Iedereen kan hulp krijgen, met en zonder indicatie.

Na verduidelijking van de hulpvraag wordt tachtig procent van de cliënten aanvullende ondersteuning geboden. *(HKZ-certificatieschema, 2006)*

§ 4.1.1 Visie

MEE IJsseloevers vindt dat iedereen recht heeft op een plek in de samenleving en de mogelijkheid tot zelfbeschikking. MEE kiest er daarom voor naast de cliënt te gaan staan. MEE wil mensen met een beperking of chronische ziekte ondersteunen met het versterken van zijn of haar positie binnen de samenleving.

§ 4.1.2 Missie

MEE kiest voor een plaats naast de cliënt. Zo probeert MEE haar cliënten zo goed mogelijk te helpen bij het ondersteunen, bemiddelen, adviseren, samenwerken, signaleren en informeren. MEE is onafhankelijk. De hulpvraag van de cliënt staat hierin centraal. Vanuit deze hulpvraag wordt de cliënt zo goed mogelijk geholpen door de professionals van MEE. Medewerkers van MEE gaan respectvol en betrokken met de cliënt aan het werk.

§ 4.1.3 Hoe werkt MEE IJsseloevers?

Dankzij de Modernisering AWBZ hebben cliënten meer keuzevrijheid gekregen. De cliënt heeft recht gekregen om als gelijkwaardige partner te kunnen onderhandelen met organisaties en instanties. Hij of zij moet op kunnen komen voor zijn/haar rechten en plichten en beperkingen en mogelijkheden. De cliënt moet eigen keuzes kunnen maken en deze keuzes kunnen realiseren. Met of zonder hulp. Deze hulp wil MEE geven als professionele, onafhankelijke en laagdrempelige ondersteuning om zo cliënten met een beperking een rol in de maatschappij te laten bemachtigen. Het draait hierbij om de juiste positie en voldoende regie. Om dat te bereiken kan de consulent het volgende doen:

- informeren en adviseren de cliënt
- de cliënt helpen om keuzes te maken uit het aanbod
- op verzoek van de cliënt bemiddelend optreden
- als raadsman/raadvrouw de belangen van de cliënt ten opzichte van derden behartigen
- als gids fungeren voor en naast de diverse ketens (zorg- en dienstverlening) *(HKZ-certificatieschema, 2006)*

MEE IJsseloevers zorgt ervoor dat iedereen met een beperking die hulp nodig heeft, hulp krijgt. Iedereen met een beperking die op een of andere manier begeleiding nodig heeft kan bij MEE binnenstappen. Samen met een consulent van MEE wordt het probleem in kaart gebracht en wordt de hulpvraag verduidelijkt. Na een aantal verduidelijkende gesprekken wordt er gekeken naar mogelijke hulpmiddelen. MEE IJsseloevers biedt verschillende soorten diensten aan. Zo is er de sociaal juridische dienstverlening, hulp bij arbeid, vrije tijd en vorming of speciale hulp voor mensen met een lichamelijke handicap. Ook biedt MEE IJsseloevers verschillende

cursussen aan, geeft opvoedkundige ondersteuning en psychosociale begeleiding en begeleiding bij het zelfstandig functioneren in de maatschappij. De consulenten van MEE zullen de cliënt zo goed mogelijk van dienst zijn in het doorverwijzen naar juiste vorm van hulpverlening. De dienstverlening van MEE IJsseloovers duurt zolang nodig is en is geheel kosteloos. (MEE IJsseloovers wordt gefinancierd vanuit de AWBZ) Opvallend is dat MEE zelf geen behandelingen aanbiedt, zo is het objectief in naar welke instelling de cliënt het beste doorverwezen kan worden.

§ 4.1.4 Diensten

De dienstverlening van MEE is opgedeeld in verschillende diensten die de vorm van dienstverlening aanduiden. Voor de duidelijkheid: deze diensten hebben alleen betrekking op activiteiten die MEE uitvoert met de cliënt. MEE maakt gebruik van dienst A, B1, B2, B3, B4, B5, C, D en E.

Hieronder een kort overzicht van wat deze diensten precies inhouden.

A. Informatieverstrekking en advisering

Hierbij kan gedacht worden aan het zo prompt mogelijk verstekken van die informatie en/of het geven van dat advies waar de cliënt om heeft gevraagd. Het antwoord van MEE kan zowel kennis zijn, maar ook een gerichte doorverwijzing. Men mag er vanuit gaan dat elke cliënt van MEE bij deze dienst 'start'.

B1. Vraagverduidelijking

Deze dienst bestaat uit het stimuleren van de cliënt om na te denken over participatiemogelijkheden en -beperkingen ter ondersteuning bij de oriëntatie op de actuele situatie of op de nabije toekomst (MEE Nederland, 2005)

B2. Aanvragen en realiseren van externe dienstverlening en zorg

Hierbij gaat de hulpverlener met de cliënt op pad om externe (d.w.z. niet-MEE) dienstverlening op gang te brengen. Hierbij moet vooral aan de praktische kant gedacht worden en gaat het bijvoorbeeld om het aanvragen van een Wajong-uitkering, een indicatiestelling voor een woonvorm of de aanmelding bij een bepaalde instelling.

B3. Klacht en (voorkomen van) bezwaar en beroep

Deze dienst slaat op het verkrijgen van rechten. De cliënt wordt hier ondersteund bij het in gang zetten van een klachtprocedure, het aantekenen van bezwaar of het voeren van beroep tegen beslissingen van instanties die gaan over dienstverlening en zorg. (MEE Nederland, 2005)

B4. Monitoring en evaluatie van externe dienstverlening en zorg

Wanneer een cliënt externe dienstverlening of zorg ontvangt wordt er tussentijds of na afloop geëvalueerd met de cliënt, MEE en de externe dienstverlener. Er zijn voorafgaand aan het hulpverleningstraject afspraken gemaakt over de te geven hulpverlening, die aansluit op de situatie van de cliënt. Bij monitoring en evaluatie wordt gekeken of de van tevoren vastgestelde zorg naar behoren is.

B5. Ondersteuning in crisissituatie

In deze dienst wordt zo adequaat mogelijk gehandeld in een crisissituatie, zodat de cliënt uiteindelijk weer zelfstandig (met eventuele externe dienstverlening) kan functioneren. Het kan wel voorkomen dat de cliënt daarom tijdelijk in een crisisopvang wordt geplaatst. Dit valt onder B2.

C. Volledige beeldvorming

Volledige beeldvorming is het op wetenschappelijk verantwoorde wijze, methodisch in kaart brengen van functiebeperkingen en –mogelijkheden in het verlengde van een handicap, stoornis of chronische ziekte en het op basis daarvan adviseren van de cliënt in het kader van de dienst "B1 Vraagverduidelijking" (MEE Nederland, 2005)

D. Kortdurende en kortcyclische ondersteuning

Dit is hele korte, intensieve dienstverlening, waarin de cliënt ondersteund wordt in hele praktische zaken, die direct of indirect invloed hebben op de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de cliënt.

E. Cursussen in kleine of grote groepen

Deze dienst spreekt eigenlijk voor zich. Het gaat om het planmatig aanbieden van algemeen toegankelijke cursussen.

Bij dit onderzoek richten we ons op de externe dienstverlening. We verdiepen ons dus in dienst B2 en daar komt dus ook onze dossierinformatie vandaan.

§ 4.1.5 Waar kan men MEE vinden?

MEE heeft een aantal vestigingen over het hele land verspreid. Deze zijn opgebouwd in een aantal regio's. Voor de dienstverlening van MEE IJsseloevers kunnen mensen terecht bij de regio's Almere, Deventer, Lelystad, Ommen en Zwolle. Voor dit onderzoek hebben we ons beperkt tot de regio Deventer. De plaatsen die onder de gemeente Deventer vallen zijn Deventer, Olst-Wijhe, Holten en Raalte⁴.

§ 4.2 Samenwerking met ketenpartners

§ 4.2.1 Wat is samenwerking?

Er zijn een aantal definities bekend die kunnen omschrijven wat samenwerking precies is.

Samenwerking is doelgericht activiteiten uitvoeren die leiden tot een tevoren afgesproken resultaat dat ook door de klant/cliënt positief wordt gewaardeerd. Samenwerking vindt plaats *“tussen partijen met complementaire competenties, gelijkwaardige betrokkenheid en gemeenschappelijke doelstellingen, waarvan de realisatie gekenmerkt wordt door grote wederzijdse betrokkenheid in succes en persoonlijke groei”* (Roelofswaard & Groot, de, 2006). Het laatste kenmerk dat genoemd wordt, persoonlijke groei, slaat niet op de instellingen in de hulpverlening. Het is geen persoonlijke groei voor de instelling. Binnen de hulpverlening zal het gaan om de persoonlijke groei van de cliënt waar verschillende ketenpartners voor samenwerken. Een andere uitleg van samenwerking is dat het een bijdrage zou leveren aan een gezamenlijk resultaat ook wanneer dit niet onmiddellijk van persoonlijk belang is. Dit is in de hulpverlening niet van toepassing, aangezien er juist gestreefd wordt naar een gang van zaken die voor de cliënt zo snel mogelijk verbeteringen en oplossingen biedt; verkorting van de wachtlijsten en snelle doorverwijzing naar de hulp die de cliënt nodig heeft.

Wat betreft de samenwerking tussen MEE en haar ketenpartners speelt de casemanager (consulent bij MEE genoemd) een zeer coördinerende rol. Hij geeft een continue ondersteuning in een steeds wisselende organisatorische context en is de sturende kracht die ervoor zorgt dat het juiste programma op het juiste moment aan de individuele cliënt gegeven wordt en dat alle benodigde voorzieningen voorhanden zijn. De functie van consulent is er dus één waarbij initiatief en leiderschap getoond moet worden en veel kennis aanwezig moet zijn over de mogelijkheden binnen de hulpverlening. De functie draagt dan ook veel verantwoordelijkheid en het is goed dat deze binnen MEE geëvalueerd wordt. (Nijenhuis-Weert, van & Nijenhuis, 2002)

§ 4.2.2 Wat zijn ketenpartners?

De definitie van ketenpartner is: *“instellingen en/of organisaties die deel uitmaken van een keten, zoals een zorgnetwerk”* (MOVISIE, Nederlands Jeugdinstituut & Vilans, 2009). De samenwerking in een ketennetwerk wordt meestal aangestuurd door een consulent. Een consulent is een belangrijke spil in het proces. Het meest belangrijke eraan: hij is het aanspreekpunt, is duidelijk voor de cliënt. Het is duidelijk waar men terecht kan voor bepaalde hulpverlening. Zodoende wordt de cliënt niet geconfronteerd met allerlei hulpverlenende instellingen, maar is er één contactpersoon voor alle hulp die voor een cliënt is ingezet (Uittenbogaard & Nies (red.), 2005).

Een goede samenwerking tussen ketenpartners is wenselijk, omdat het van groot belang is dat er geen gaten vallen in het hulpverleningsproces. De cliënt heeft al een grote stap moeten nemen om met een hulpvraag aan te kloppen bij een instelling. Bij de afweging om hulp te vragen spelen vaak gevoelens als schaamte een rol. Het is dan van groot belang om de cliënt na intake niet 'kwijt te raken'. Wachtlijsten en slechte doorverwijzingen zijn dan ook funest voor een goed hulpverleningstraject.

⁴ In ons onderzoek hebben wij van de JP van den Bent Stichting het kortverblijfshuis in Apeldoorn geselecteerd. Apeldoorn valt niet onder de regio Deventer, maar er worden veel cliënten uit Deventer e.o. naar dit kortverblijfshuis doorverwezen.

§ 4.3 HKZ-certificatieschema & Kwaliteitshandboek MEE

§ 4.3.1 Wat staat er in het HKZ-certificatieschema rondom evaluatie met ketenpartners?

In februari 2003 heeft MEE Nederland (toen nog SOMMA) een aanvraag ingediend bij Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (Stichting HKZ) voor de ontwikkeling van een certificatieschema voor MEE-organisaties (MEE-organisaties, 2006). Hoog op hun verlanglijstje stond om te werken aan hun kwaliteitsbeleid en de (verdere) opbouw van het kwaliteitsstelsel. Er is een ontwikkel- en implementatietraject uitgezet om hierbij ondersteuning te krijgen. Het resultaat van dit traject is het certificatieschema waarin onder andere staat beschreven hoe MEE-organisaties om dienen te gaan met hun ketenpartners en de evaluaties met hen.

Het certificatieschema is opgesteld aan de hand van kwaliteitsbepalingen vanuit verschillende perspectieven. Zo is aandacht besteed aan welke eisen de cliënt stelt aan de dienstverlening door MEE, maar ook aan de eisen van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), het College van Zorgverzekeringen en Zorgverzekeraars Nederland, de brancheorganisatie. Verder is er gekeken vanuit het perspectief van de beroepsbeoefenaren en van derden. Tot slot heeft men de wettelijke bepalingen erbij betrokken.

Als uitgangspunt van het certificatieschema voor MEE-organisatie bestaat het HKZ Harmonisatiemodel voor Externe Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Dit model is van toepassing op alle zorgsectoren. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen primaire processen en secundaire processen. De te noemen primaire processen zijn intake/indicatie, uitvoering en evaluatie/nazorg. Voor een goede dienstverlening moeten alle drie de processen doorlopen worden. De secundaire processen staan los van elkaar, maar hebben wel de basis van de primaire processen nodig om in gang gezet te kunnen worden. Een aantal van die secundaire processen zijn, diensten door derden, documenten, fysieke omgeving en materiaal en onderzoek en uitvoering.

De evaluatie van de samenwerking met ketenpartners wordt onder het primaire proces evaluatie/nazorg genoemd. In het certificatieschema wordt de volgende norm gegeven aan de evaluatie van de samenwerking met ketenpartners: *“De samenwerking met ketenpartners wordt met een vooraf gestelde frequentie met de ketenpartners geëvalueerd. Zo nodig en indien mogelijk worden preventieve en/of corrigerende maatregelen getroffen.”* (MEE-organisaties, 2006). De norm wordt als volgt uitgelegd: *“Periodiek wordt met ketenpartners de samenwerking geëvalueerd. Deze evaluatie heeft veelal ten doel om de dienstverlening te verbeteren. De evaluatie kan gaan over de resultaten van de dienstverlening, maar ook over het proces zelf. Met vooraf gestelde frequentie betekent dat niet alleen ad hoc wordt geëvalueerd, maar ook systematisch.”* Hieruit is te concluderen dat vooraf aan de evaluatie een duidelijk frequentie moet worden vastgesteld, zodat de evaluatie systematisch en periodiek gehouden kan worden.

§ 4.3.2 Wat staat er in het Kwaliteitshandboek van MEE rondom ketenpartners?

In het kwaliteitshandboek staat het één en ander beschreven over interne en externe afstemming van de dienstverlening met ketenpartners.

Over de interne afstemming wordt het volgende gemeld: *“Het is belangrijk dat een cliënt een zo goed mogelijk aanbod krijgt van de dienstverlening. Binnen de organisatie moet een cliënt die een ondersteuningsplan nodig heeft een contactpersoon van MEE krijgen toegewezen. Hierbij is het van belang dat wanneer er sprake is van samenwerking tussen meerdere medewerkers, goed duidelijk is wie welke taak op zich neemt en wie waarvoor verantwoordelijk is. Er moet volgens de op organisatieniveau vastgestelde werkwijze worden gewerkt aan een zo goed mogelijke samenwerking. Deze manier van werken moet regelmatig worden geëvalueerd.”* (MEE Nederland, 2005)

De externe afstemming met ketenpartners moet volgens de lokale, regionale en/of landelijke afspraken en procedures worden gedaan. Cliënten worden, met diens toestemming, doorverwezen naar andere organisaties. Indien nodig wordt hierbij belangrijke informatie over de cliënt doorgegeven aan de ketenpartner van MEE.

In het kwaliteitshandboek staat ook een stuk beschreven over de evaluatie van de samenwerking met ketenpartners. De samenwerking met ketenpartners dient regelmatig en systematisch te worden geëvalueerd. Deze evaluatie kan verschillende thema's hebben. Er kan worden geëvalueerd over zowel het proces als de resultaten van de dienstverlening. Evaluaties over de samenwerking zijn belangrijk voor de kwaliteit van dienstverlening. Indien nodig zullen er aan de hand van uitkomsten aanpassingen worden gedaan in de manier van samenwerken.

§ 4.3.3 Hoe werd er tot op heden met ketenpartners geëvalueerd over de samenwerking met MEE IJsseloevers in de regio Deventer?

Tot op heden heeft MEE IJsseloevers nog geen evaluatiemethode kunnen vinden die concrete, werkbare resultaten kan geven over de samenwerking met ketenpartners. MEE IJsseloevers heeft wel al gebruik gemaakt van een aantal evaluatiemethoden, maar deze bleken niet een volledig beeld te geven van de situatie.

Met *Trimesterrapportages* werden per jaar tien 'oude' ketenpartners en tien nieuwkomers gevraagd om in gesprek te gaan met de regiomanager. Deze beschreef de mening van deze ketenpartners in een rapportage die bekend werd gemaakt. Echter bleek 20 ketenpartners per jaar te ambitieus.

Met de *Interne Auditrapportage* werd geëvalueerd hoe deze evaluatie met behulp van de Trimesterrapportages liepen. Daar kwam met betrekking tot ketenpartners onder andere uit dat er geen overzichtelijke lijst is van ketenpartners waar een samenwerkingsverband mee is opgezet. Verder is er onvoldoende inzicht in de ketenpartners, zijn gegevens niet goed terug te vinden. Evaluaties met ketenpartners vinden niet plaats op alle regio's. Bovendien vinden er vrijwel geen gesprekken plaats met nieuwe ketenpartners. Daarnaast is uit deze Interne Audit ook geconcludeerd dat het misschien goed zou zijn om van deze evaluaties een afstudeeropdracht te maken

Tot slot heeft MEE IJsseloevers gebruik gemaakt van de *systeembeoordeling*. Dit was een instrument dat door het management van MEE IJsseloevers gebruikt werd om te bekijken in hoeverre de organisatie kwaliteitszorg levert. Bij deze methode werd er intern geëvalueerd wat men onder andere vond van de eigen samenwerking met ketenpartners. Als leidraad hiervoor werden de punten uit het kwaliteitshandboek gebruikt. Duidelijk wordt dat de regio's eigen verantwoordelijkheid krijgen over het uitvoeren van de evaluaties met ketenpartners, maar dat de evaluaties gestructureerder plaats moeten vinden. Verder is het belangrijk dat beide evaluerende partijen er iets van moeten kunnen leren en moet er gekeken worden hoe de evaluatieresultaten weggezet moeten worden. Tot slot wordt als idee geopperd om de evaluaties niet door een contactpersoon zelf te laten uitvoeren.

Hoofdstuk 5. Praktijkonderzoek

In het praktijkonderzoek staan de beschrijvingen van de interviews die zijn gehouden met negen van de belangrijkste ketenpartners van MEE IJsseloevers regio Deventer. Hierin worden de resultaten uitgewerkt.

§ 5.1 Carinova

Advies

Carinova vraagt bijna nooit advies aan MEE. Carinova geeft daarbij aan de drempel om advies te vragen erg hoog te vinden. Daarbij wordt aangegeven dat het team Raalte niet goed weet wat MEE met een verwijzing doet. Zij hebben het idee dat de cliënten die zij doorverwijzen eerst gescreend moeten worden op hun verstandelijke vermogens en hier staat naar hun idee niet iedereen voor open.

Folder

Carinova heeft geen folders van MEE. Dit komt voornamelijk doordat zij net zijn verhuist naar een nieuw gebouw. Carinova brengt naar voren meer iets te zien in een informatieavond waarbij iemand van MEE komt vertellen wat zij precies doen en wat zij doen met verwijzingen.

Contact

Het laatste contact met MEE was twee maanden geleden. De frequentie van het contact ligt aan de cliënten die er binnen komen. Carinova heeft vaak contact met verschillende consultants van MEE. Zij zouden het als prettiger ervaren wanneer er wat kortere lijnen en vaste aanspreekpunten zouden komen. Carinova geeft aan de drempel erg hoog te vinden om contact op te nemen. Dit heeft veelal te maken met het feit dat er binnen Carinova niet duidelijk is wat MEE doet en welke doelgroep zij heeft. Ook werd aangegeven dat het erg lang duurt voordat MEE actie onderneemt en een cliënt doorverwijst.

Cliëntinformatie

De informatie die zij krijgen zijn meestal verwijzingen. Die worden gewoon opgepakt.

Communicatie

Carinova wordt makkelijk en snel verbonden met de juiste persoon van MEE. De ervaring is dat dit ook via e-mail snel word opgepakt. Carinova wordt door de consultants van MEE vriendelijk te woord gestaan. MEE houdt zich volgens Carinova aan de gemaakte afspraken.

Gesprekken met consulent en cliënt

Niet van toepassing.

Doorverwijzing

Carinova heeft geen ervaring met doorverwijzing van MEE richting Carinova. Wel zeggen medewerkers van Carinova over het doorverwijzen naar MEE dat ze dit niet meer doen, omdat het onduidelijk is of MEE iets zou kunnen betekenen in de hulpverlening. Een aantal medewerkers zegt niet meer te willen bellen met MEE.

Sterke punten

De geïnterviewde vindt het contact met MEE goed. Collega's dachten hier anders over.

Verbeterpunten

Carinova weet niet goed welke doelgroep MEE heeft. Hier zit een groot verbeterpunt. Kortere lijnen zouden zij prettig vinden. Er moeten warmere contacten komen, zodat ook zichtbaar is wat de doorverwijzing naar MEE heeft opgeleverd.

Carinova vindt de samenwerking met MEE op dit moment onvoldoende.

§ 5.2 Sallcon

Advies

Sallcon vraagt weinig advies aan MEE. Zij geven werknemers wel het advies om contact op te nemen met MEE wanneer er problemen zijn met zaken buiten het werk. MEE is voor Sallcon zelf niet direct adviserend, maar wel ondersteunend.

Folder

Sallcon heeft folders van MEE liggen. Deze worden af en toe meegegeven als er een vraag is over bijvoorbeeld een training. De ervaring is wel dat de doelgroep moeilijk te bereiken is via een folder. Meestal wordt er een telefoonnummer meegegeven wanneer er wordt doorverwezen naar MEE.

Contact

Het laatste contact was vanochtend. Er is niet elke dag contact, maar wel regelmatig. Het contact is meestal met team Arbeid, daar heeft Sallcon ook een aantal telefoonnummers van. Er is rechtstreeks contact met consultants van team Arbeid. Sallcon heeft niet de behoefte steeds dezelfde consultants te spreken, maar de consultant die de cliënt het beste kent. Soms lopen ze elkaar mis, omdat er zowel bij MEE als bij Sallcon veel parttimers werken. Dit kan af en toe vervelend zijn wanneer een situatie urgent is.

Cliëntinformatie

Sallcon krijgt altijd de juiste cliëntinformatie toegezonden.

Communicatie

De communicatie met team Arbeid is goed. Persoonlijk begeleiders van cliënten weten af en toe niet hoe Sallcon werkt. Zij werken erg cliëntgericht en vergeten soms dat Sallcon een werkgever is. Ook worden er vaak trainingen gegeven onder werktijd. Dit vindt Sallcon vervelend.

De consultants van MEE zijn niet altijd goed te bereiken, doordat veel consultants parttime werken of niet op hun plek zitten. Andersom is dit ook zo.

Door het team Arbeid wordt Sallcon vriendelijk te woord gestaan. Met persoonlijk begeleiders is nog wel eens een meningsverschil. Verder houden consultants van MEE zich goed aan de gemaakte afspraken.

Gesprekken met consultant en cliënt

De geïnterviewde van Sallcon vindt het belangrijk dat een consultant van MEE aanwezig is bij het intakegesprek met de cliënt. Toch schiet het er soms bij collega's bij in om een consultant van MEE uit te nodigen. Dit komt doordat er soms het idee is dat een cliënt het wel alleen kan, of vinden het soms gewoon lastig. Dit is volgens de geïnterviewde dan een gemiste kans.

Doorverwijzing

Niet van toepassing.

Sterke punten

De samenwerking op cliëntniveau is sterk. MEE is de verwijzende partij voor Sallcon. Via MEE kunnen cliënten zich aanmelden voor het voorschakeltraject. Sallcon vindt een belangrijk punt dat zij medewerkers naar MEE kan verwijzen wanneer er vragenstukken zijn buiten het werk. Hier wordt veel gebruik van gemaakt.

Verbeterpunten

De inhoud en tijden van trainingen. Er zou meer afstemming kunnen komen in het aanbod van trainingen.

Sallcon en MEE hebben dezelfde doelgroep, dus daar zou een overeenstemming in kunnen komen. MEE biedt trainingen aan en Sallcon biedt trainingen aan, dit zou niet dubbel hoeven.

Verder werd tijdens het interview als verbeterpunt genoemd dat Persoonlijk Begeleiders zich bewuster moeten worden van het feit dat Sallcon een werkgever is. Dit zou discussies kunnen voorkomen. Ook werd benoemd dat het team Sallcon soms niet goed weet welke taken zij over kunnen laten aan MEE. Hier zou meer duidelijkheid in moeten komen.

Sallcon vindt de samenwerking met MEE op dit moment goed.

§ 5.3 InteraktContour

Advies

InteraktContour maakt geen gebruik van de adviesfunctie van MEE. De adviesfunctie van MEE is voor hen minder belangrijk, omdat zij zelf ook alles weten over de regelgeving in de gehandicaptenzorg. InteraktContour vraagt hulp van MEE voor indicatiestelling en om de hulpvraag van de cliënt te verduidelijken.

Folder

InteraktContour had wel folders. Bij aanmeldingen zonder indicatie worden mensen doorverwezen naar MEE. Dan wordt er een folder meegegeven.

Contact

Het laatste contact was vorige week. Het contact is wekelijks. Zij hebben vaak contact met dezelfde consulent van MEE, dit wordt als prettig ervaren. Er wordt gewoon rechtstreeks gebeld naar mobiele telefoonnummers van consulenten.

Cliëntinformatie

InteraktContour is erg tevreden over de communicatie over cliënten. Er wordt met de consulent goed afgesproken welke cliëntinformatie er moet komen.

Communicatie

InteraktContour wordt altijd vriendelijk te woord gestaan door de consulenten van MEE. De consulenten houden zich aan de gemaakte afspraken. Wanneer consulenten weg zijn dan wordt dit gemeld.

Gesprekken met consulent en cliënt

Soms worden er rondleidingen gegeven. Daarbij ligt het initiatief zowel bij InteraktContour als bij MEE. Er zijn geen klachten over MEE, er wordt erg prettig samengewerkt.

Doorverwijzing

Meestal begrijpt InteraktContour wel waarom een cliënt is doorverwezen. Af en toe is er een cliënt verstandelijk gehandicapt en valt dan niet binnen de doelgroep van InteraktContour. Soms twijfelen consulenten ook, dan heeft iemand een verstandelijke handicap en een hersenletsel. Dan is het moeilijk te beoordelen waar de beperking zit.

Sterke punten

MEE is volgens InteraktContour goed in het verwijzen. Voor InteraktContour is het een sterk punt dat MEE in het voortraject met de cliënt mee gaat om de juiste indicatie aan te vragen. Hierdoor komt de cliënt op de juiste plek terecht.

Ook sterk is de communicatie bij afwezigheid.

Verbeterpunten

InteraktContour heeft op dit moment geen verbeterpunten.

InteraktContour vindt de samenwerking met MEE op dit moment prima.

§ 5.4 JP van den Bent Stichting

Advies

De JP van den Bent Stichting vraagt advies aan MEE wanneer zij vragen heeft wat een plaatsing van een cliënt betreft. Ook vraagt men voor andere zaken wel eens advies bij MEE. De JP is tevreden over de informatie die zij via de advieslijn krijgt. MEE weet volgens hen goed wat bij hun takenpakket hoort.

Folder

De JP van den Bent Stichting heeft wel folders van MEE, maar maakt er niet veelvuldig gebruik van. Meestal worden cliënten doorverwezen naar de website.

Contact

Het laatste contact met MEE was een maand, anderhalve maand geleden. Dit ligt aan hoeveel cliënten er via MEE zijn doorverwezen naar de JP van den Bent Stichting. De mate waarin MEE intensief betrokken is bij de cliënt was vroeger meer dan nu. Dit ziet zij vooral bij MEE in andere regio's. Dit vindt zij jammer, omdat er vaak kleine stukjes meegekregen wordt van een cliënt en niet meer het hele proces. Er is veel contact met verschillende consultants. Dit vindt men prima.

Cliëntinformatie

De JP van den Bent Stichting is over het algemeen redelijk positief over MEE IJsseloevers en de wijze waarop zij gegevens aanlevert. Men benoemt hierbij dat er veel verschil zit in de werkwijze van consultants binnen verschillende regio's. Men ziet dat consultants van MEE IJsseloevers over het algemeen veel meer meedenken over hoe een probleem opgelost zou kunnen worden.

Communicatie

Mondelinge communicatie wordt als prettig gezien, omdat er bij schriftelijke communicatie nog wel eens iets mis gaat, miscommunicatie of verkeerd interpreteren. Men wordt makkelijk en snel verbonden met de juiste persoon van MEE en worden in dit contact vriendelijk te woord gestaan. Ook vindt men dat consultants van MEE zich prima houden aan de gemaakte afspraken. Nogmaals, tussen MEE IJsseloevers en andere regio's zit volgens de JP van den Bent Stichting een groot verschil. Dit heeft volgens haar te maken met de vaste consultants die MEE IJsseloevers heeft.

Gesprekken met consultant en cliënt

Hierin ziet de JP van den Bent Stichting ook verschil tussen consultants. Wanneer er een probleem is wordt het lijntje toch snel weer gelegd. De JP van den Bent Stichting vindt dat MEE IJsseloevers de procedures goed kent en goed in beeld hebben wat een kortverblijf huis is en welke rol zij daarin heeft.

Doorverwijzing

De JP van den Bent Stichting begrijpt in de meeste gevallen waarom een cliënt naar het kortverblijf huis is doorverwezen.

Sterke punten

Als sterkste punt wordt genoemd dat de consultants van MEE IJsseloevers redelijk goed weten wat een kortverblijf huis is en wat de JP van de Bent Stichting kan betekenen voor een cliënt.

Verbeterpunten

De JP van den Bent kan nu geen verbeterpunten noemen, maar benoemt daarbij wel dat wanneer er een probleem zou zijn dit aangegeven zou worden.

De JP van den Bent Stichting vindt de samenwerking met MEE op dit moment zeer goed.

§ 5.5 Zozijn

Advies

Zozijn geeft aan bijna niet advies te vragen, omdat zij zelf de kennis in huis hebben. Het advies dat zij bij MEE vraagt gaat niet over algemene kennis van zaken, maar is meer overleg over hoe een bepaalde situatie aan te pakken. Zozijn is hier tevreden over.

Folder

Zozijn is in het bezit van folders, maar maakt hier nauwelijks gebruik van. Dit omdat de meeste cliënten van Zozijn al via MEE zijn verwezen. Daarnaast zegt Zozijn dat MEE er van uit gaat dat Zozijn haar cliënten zelf helpt met verschillende vormen van ondersteuning. Zozijn vindt de inhoud van de folder vooral duidelijk voor zichzelf.

Contact

Op het moment van het interview gaf Zozijn aan de afgelopen week nog contact te hebben gehad met MEE. Dit contact is niet altijd met dezelfde persoon, maar Zozijn vindt dit niet storend. Men geeft aan meer waarde te hechten aan iemand te spreken die op de hoogte is van de situatie van de cliënt. Bovendien merkt Zozijn niet veel verschillen in werkwijze tussen de consultants.

Cliëntinformatie

Zozijn is niet altijd even tevreden over de cliëntinformatie die zij krijgen toegestuurd. Voor de plaatsing binnen de instelling is actuele, volledige en relevante informatie over de cliënt nodig en dat mist Zozijn nog wel eens. Zo komt het voor dat testgegevens ontbreken of privacygevoelige informatie uit voorzorg niet vermeld wordt. Zozijn vindt deze geheimhouding naar hen toe niet nodig. Wanneer dit wordt aangegeven heeft Zozijn er vertrouwen in dat dit goed wordt opgenomen.

Communicatie

Zozijn heeft geen duidelijk voorkeur voor schriftelijk of mondeling contact. Zij ziet in beide vormen van communicatie voordelen. Men heeft geen bezwaar tegen mailcontact over kleine punten of details, maar zien wel in dat telefonisch contact over het algemeen sneller gaat.

De mondelinge communicatie wordt beoordeeld als collegiaal en toegankelijk. Daarnaast wordt het als prettig ervaren dat het contact over inhoud altijd op basis van casussen is.

Gesprekken met consulent en cliënt

Niet van toepassing

Doorverwijzing

Soms wordt er een cliënt met een licht verstandelijke beperking doorverwezen naar Zozijn. Dit is niet helemaal zoals het hoort, omdat Zozijn bepaalde richtlijnen heeft voor cliënten die bij Zozijn kunnen worden aangemeld. Maar toch heeft Zozijn begrip voor deze situaties, omdat MEE te maken heeft met wachtlijsten en alles doet om cliënten op een goede plek terecht te laten komen.

Sterke punten

Het sterke punt van MEE is volgens Zozijn dat MEE een overzicht heeft van de gehele situatie van een cliënt. Wanneer cliënten hulp nodig hebben op welk vlak dan ook, kunnen zij altijd terugvallen op een consulent van MEE. Deze heeft dan meestal goed in de gaten hoe het gezin van een cliënt er bijvoorbeeld uit ziet.

Verbeterpunten

Er zou meer afstemming kunnen zijn tussen verschillende instanties. Deze afstemming zou dan met name moeten gaan over de cliënten en de aanpak van wachtlijsten. Zozijn merkt nu dat elke instelling maar 'zijn eigen ding' doet en er niet één lijn wordt getrokken. Zozijn is zich ervan bewust dat dit verbeterpunt zowel één voor MEE is als voor Zozijn.

Zozijn is op dit moment tevreden over de samenwerking met MEE.

§ 5.6 AMK

Advies

Het AMK geeft aan advies te vragen over kinderen of ouders met een licht verstandelijke beperking. De geïnterviewde zegt dat het dan niet echt gaat om advies vragen, maar meer om de vraag om ondersteuning. Het AMK zou graag zien dat een consulent op vraag van het AMK mee gaat op huisbezoek als een situatie er om vraagt. Niet alle consulenten gaan hierop in, omdat dit niet binnen de visie van MEE zou passen. Zij vindt dat haar cliënten zelf naar MEE moeten komen. Het AMK is echter van mening dat niet alle cliënten dat kunnen, zeker niet mensen met een verstandelijke beperking.

Naast de vraag om ondersteuning vraagt het AMK ook regelmatig wat MEE kan betekenen in een situatie waarin er sprake is van een verstandelijk beperking.

Folder

Het AMK vertelt dat zij wel folders heeft en deze ook weggeeft aan cliënten. Maar vaker maakt het AMK gebruik van de internetsite van MEE of neemt men contact op via de telefoon. Het AMK vindt zowel de informatie op de site als op de folder duidelijk, ook voor cliënten. Wanneer de folder niet duidelijk genoeg lijkt voor cliënten, voelt het AMK zich vrij om er één aan te vragen speciaal voor cliënten.

Contact

De geïnterviewde heeft ruim een half jaar geen contact gehad met MEE. Dit komt door de functie die hij momenteel bekleedt. Bovendien hangt het contact heel erg af van de cliënten die hij heeft. Zo heeft hij al enige tijd geen cliënt gehad met een IQ onder de 85. Het AMK heeft niet altijd contact met dezelfde consulent, wel kennen ze een aantal bij naam. Het AMK geeft aan wel behoefte te hebben aan contact met dezelfde personen, want dan zijn de lijntjes iets sneller gelegd.

Cliëntinformatie

Het AMK is tevreden over de meldingen die MEE bij haar doet. In enkele gevallen komt het voor dat er nog aanvullende informatie moet worden verkregen, maar over het algemeen wordt het meldingsformulier goed aangehouden. Wel vindt het AMK dat er soms eerder advies kan worden gevraagd, waardoor men eerder tot een melding over kan gaan, mocht dit nodig zijn.

Communicatie

In eerste instantie heeft mondelinge communicatie de voorkeur bij het AMK. Naderhand wordt graag e-mailcontact gebruikt om afspraken vast te leggen en gegevens uit te wisselen. Het AMK is tevreden over de mondelinge communicatie. Vragen die door het AMK bij MEE worden neergelegd worden altijd door MEE opgepakt, hetzij dat het enige tijd duurt voordat MEE het antwoord heeft op bepaalde kwesties. Het AMK vindt dat zij altijd goed op de hoogte wordt gehouden over de voortgang in het vinden van een antwoord en altijd vriendelijk te woord wordt gestaan.

Gesprekken met consulent en cliënt

Het AMK is hier positief over.

Doorverwijzing

Het AMK zou willen dat er eerder tot een melding werd overgegaan. Situaties zijn vaak al verder uit de hand gelopen. De geïnterviewde begrijpt dat het moeilijk is om een 'vertrouwensband te schaden', maar legt uit dat men ook eerder advies kan vragen, waarbij het AMK zelf, op tijd, kan beoordelen of een melding wenselijk is. Daarnaast zouden de consulenten van MEE duidelijkere grenzen moeten stellen in wanneer iets volgens hen mishandeling is en zij tot contact met het AMK over gaan. Dit kan volgens hen al benoemd worden tijdens het intakegesprek bij MEE.

Sterke punten

De geïnterviewde kan hier geen antwoord op geven.

Verbeterpunten

Een belangrijk punt voor het AMK is dat MEE een duidelijker beeld krijgt van hoe het AMK werkt. Het AMK merkt nog steeds dat veel consultants denken dat het AMK zomaar kinderen uit huis plaatst, terwijl hiervan in eerste instantie helemaal geen sprake is.

Daarnaast vindt het AMK dat dus eens afspraken gemaakt moeten worden over in hoeverre MEE inzetbaar is in crisissituaties en mee gaat op huisbezoek.

§ 5.7 Trajectum-Hanzeborg

Advies

Trajectum-Hanzeborg geeft aan voor inhoudelijke vragen over behandelingen niet bij MEE aan te kloppen. Wel belt zij voor advies over een bepaalde casus.

Folder

Trajectum-Hanzeborg heeft wel folders van MEE, maar geeft aan hier weinig mee te doen. Meestal wordt er doorverwezen naar de website of wordt er een telefoonnummer aangereikt.

Contact

Trajectum-Hanzeborg heeft veel contact, wel een paar keer per week. Zij is tevreden over hoe het contact verloopt. Heeft geen behoefte aan een vast contactpersoon, maar wil contact hebben met de consulent die over haar cliënt gaat.

Cliëntinformatie

Het aanmeldformulier van Trajectum-Hanzeborg wordt niet altijd even zorgvuldig ingevuld door consulenten van MEE. Dit wordt als vervelend ervaren, omdat medewerkers van Trajectum-Hanzeborg hier weer achteraan moeten. Ook wordt een kopie van een ID kaart wel eens vergeten. Trajectum-Hanzeborg mag niets doen voor er een kopie van de ID kaart binnen is. Zo blijft een casus onnodig lang liggen.

Communicatie

Medewerkers van MEE zijn volgens Trajectum-Hanzeborg altijd vriendelijk en adequaat. Bij afwezigheid probeert MEE zo goed mogelijk hun boodschappen door te geven.

Gesprekken met consulent en cliënt

Trajectum-Hanzeborg nodigt de consulenten van MEE altijd uit en stelt het zeer op prijs wanneer zij aanwezig zijn bij een intakegesprek. Trajectum-Hanzeborg vindt dit een meerwaarde, omdat de verwijzer de cliënt het beste kent en een vertrouwensband met een cliënt heeft. Wanneer de vaste consulent verhinderd is en er een vervangende consulent mee komt met een cliënt verliest dat zijn meerwaarde.

Er zijn nooit echte onenigheden tussen MEE en Trajectum-Hanzeborg. Soms is er een verschil van inzicht, maar over het algemeen komen cliënten bij Trajectum-Hanzeborg om hun expertise.

Doorverwijzing

Soms is het voor consulenten van MEE moeilijk de hulpvraag in beeld te krijgen. Dan wordt tijdens een informatief telefoongesprek duidelijk of een cliënt geschikt is voor Trajectum-Hanzeborg.

Trajectum-Hanzeborg is een derdelijns organisatie en kan niet worden ingeschakeld zonder MEE. Derden maken wel eens die fout door in één keer te verwijzen naar Hanzeborg. Misschien dat MEE iets zou moeten doen met de voorlichting naar huisartsen dat zij diegenen zijn die doorverwijzen.

Sterke punten

MEE IJsseloevers heeft een goed beeld welke doelgroep bij Trajectum-Hanzeborg aangemeld kan worden.

Verbeterpunten

Een verbeterpunt is de aanmeldprocedure. Wanneer deze meteen goed wordt opgepakt scheelt dit een hoop tijd. Dit betekent de vragenlijst goed invullen en meteen een kopie van de ID kaart meesturen.

En blijven focussen op het helder formuleren van de hulpvraag. Soms is de hulpvraag erg complex, dat is dan erg lastig.

Trajectum-Hanzeborg vindt de samenwerking met MEE op dit moment prima.

§ 5.8 Gemeente Deventer

Advies

De gemeente geeft aan dat zij niet veel advies over algemene zaken vraagt. De vragen die aan MEE gesteld worden, gaan over cliëntgegevens en de stand van zaken. Ook maakt men geen gebruik van de advieslijn van MEE.

Wel had de gemeente een aantal keer MEE op bezoek voor een informatiebijeenkomst. De meningen verschillen nog al over of deze bijeenkomsten terug moeten komen. Wel voelt men de ruimte om een bijeenkomst aan te vragen bij MEE als zij hier toch behoefte aan blijken te hebben.

Folder

De folder wordt op de back-office van de gemeente nauwelijks gebruikt, omdat dan de vraag om hulp en doorverwijzing niet echt meer van toepassing is. De hulp wordt dan immers al geboden. Op de front-office wordt de folder wel gebruikt, omdat hier voorlichting en inlichtingen worden gegeven.

De folder wordt duidelijk gevonden. De geïnterviewde is van mening dat in een folder ook niet alle informatie hoeft te staan. Het belangrijkste is dat een folder de aandacht trekt en prikkelt om contact op te nemen. Die functie heeft de folder volgens de gemeente.

Contact

De geïnterviewde vertelt dat er afgelopen week nog contact is geweest. De frequentie van het contact is heel verschillend. Het hangt er net van af welke cliënten de gemeente heeft. Men is tevreden over het contact en heeft het idee dat MEE goed weet wat de richtlijnen voor bepaalde regelingen of subsidies zijn.

Bij verschillende overleggen heeft de gemeente contact met dezelfde personen. In het contact met cliënten heeft de gemeente niet steeds dezelfde contactpersonen. Dit wordt niet als onprettig ervaren.

Cliëntinformatie

Men is over de cliëntinformatie tevreden. De juiste informatie wordt doorgezonden en mist bijna nooit gegevens. Wanneer dit wel het geval is, kan er altijd over de telefoon nog wat 'ins en outs' besproken worden.

Communicatie

De gemeente hecht aan beide vormen van communicatie evenveel waarde. Telefonisch contact wordt handig gevonden om even snel contact te leggen en iets snel kort te sluiten. Aan de andere kant zegt zij er niet aan te ontkomen om zaken schriftelijk af te handelen. Dan is het prettig om het één en ander bevestigd te hebben.

Gesprekken met consulent en cliënt

De gemeente is positief gestemd over de gesprekken met de consulenten van MEE. Er wordt door MEE actief meegedacht in het vinden van oplossingen voor de cliënt. Wel is dit voor MEE ook weer een valkuil. De gemeente merkt dat MEE nog wel eens vergeet dat ambtenaren geen hulpverleners zijn. De oplossingen voor cliënten die door MEE worden aangedragen vallen vaak binnen het hulpverleningskader, waarbinnen de gemeente dus niet werkt. Ook ervaart men dat de grenzen van MEE en gemeente nog wel eens verschillend liggen. Dit heeft dan betrekking tot hoe ver je wilt gaan om mee te denken met de cliënt en wanneer wetten toch echt om de hoek komt kijken.

Doorverwijzing

Niet van toepassing

Sterke punten

Een sterk punt voor de gemeente is toch wel dat MEE erg direct cliëntcontact heeft. Probleemsituaties voor cliënten worden door MEE goed opgepakt. Dit wordt onder andere duidelijk gezien bij het maatschappelijk werk van MEE. Daar wordt naar de gezinnen toegegaan en geprobeerd om een goede vertrouwensband op te bouwen. Hierin vullen ze de ambtenaar aan, omdat deze contacten vaak wat korter zijn.

Een ander belangrijk punt dat de gemeente noemt is dat MEE veel breder naar de situatie van een cliënt kijkt dan dat de gemeente dat doet. Dit wordt overigens wel logisch gevonden, want de gemeente is veel meer gebonden aan wet- en regelgeving en dus vrij gestuurd met bepaalde zaken bezig. MEE heeft de mogelijkheid om aandacht te besteden aan de problematiek die achter de zaken zit waar de gemeente zich in eerste instantie mee bemoeit.

Verbeterpunten

De gemeente zou graag willen zien dat de informatiebijeenkomsten weer worden opgepakt. Daarnaast wordt het punt nog genoemd dat MEE soms wat minder aan de kant van de cliënt moet staan en sneller in moet zien hoe wet- en regelgeving werkt.

De Gemeente Deventer vindt de samenwerking met MEE op dit moment goed.

Hoofdstuk 6. Conclusies

§ 6.1 Conclusie evaluatieonderzoek praktijk

De onderzoeksvraag luidt: 'In hoeverre zijn de ketenpartners tevreden over hoe de samenwerking met MEE IJsseloevers in de regio Deventer verloopt?'

Het is lastig om hier één antwoord op te geven. Er zijn bewijzen dat zeven van de acht ketenpartners tevreden zijn over de samenwerking met MEE IJsseloevers.

§ 6.1.1 Advies

Er wordt niet veel gebruik gemaakt van de adviesfunctie van MEE IJsseloevers. Wel wordt er door verschillende ketenpartners beaamd dat er advies gevraagd wordt over een bepaalde casus of cliënt. Ketenpartners hebben vaak zelf al kennis over algemene zaken waar MEE advies over kan geven via de advieslijn. De JP van den Bent Stichting vraagt wel eens informatie over het dienstverleningspakket. Carinova geeft aan geen gebruik te maken van de adviesfunctie, omdat de drempel om contact op te nemen erg hoog is.

§ 6.1.2 Folder

Vrijwel alle ketenpartners hebben een folder van MEE IJsseloevers liggen. Er wordt echter niet veel met de folder gedaan. Carinova zegt als enige geen folder te hebben. Door het AMK en Trajectum-Hanzeborg wordt er bij vragen meer gebruik gemaakt van de website of wordt er telefonisch contact opgenomen. De Gemeente Deventer geeft nog wel eens een folder mee.

§ 6.1.3 Contact

Trajectum-Hanzeborg, InteraktContour, Gemeente Deventer en Sallcon geven aan vrijwel wekelijks contact te hebben. De JP van den Bent Stichting, AMK en ZoZijn geven aan dat de frequentie van het contact verschilt. De ene periode worden er meer cliënten door MEE begeleid dan de andere periode. Carinova geeft aan de drempel erg hoog te vinden om contact op te nemen. Dit heeft veelal te maken met het feit dat er binnen Carinova niet duidelijk is wat MEE doet en welke doelgroep zij heeft.

De contacten die ketenpartners hebben met MEE IJsseloevers in de regio Deventer zijn veelal met verschillende consultants. Carinova, InteraktContour en het AMK zouden hier graag kortere lijntjes in zien. Sallcon, JP van den Bent Stichting, ZoZijn en Trajectum-Hanzeborg vinden het belangrijker dat zij contact hebben met de persoon die betrokken is bij hun cliënt. Zij merken weinig verschil in consultants. De Gemeente heeft ook veelal contact met verschillende consultants van MEE en zegt dit geen probleem te vinden.

Het wordt over het algemeen als prettig ervaren dat MEE de belangen van de cliënt behartigt en men vindt dat er een goede samenwerking is om een zo goed mogelijke oplossing voor de cliënt te vinden. InteraktContour denkt dat het goede contact onder andere komt doordat MEE geen concurrent is van hen.

§ 6.1.4 Cliëntinformatie

Op de vraag of ketenpartners altijd de juiste en genoeg cliëntinformatie krijgen toegezonden zeggen de meeste ketenpartners tevreden te zijn. Sallcon, Gemeente Deventer, InteraktContour, JP van den Bent en het AMK geven een positief antwoord op de vraag. ZoZijn en Trajectum-Hanzeborg zijn hier minder tevreden over. ZoZijn wil meer recente en relevante informatie. Soms wordt privacy gevoelige informatie weggelaten. Dit wordt als vervelend ervaren, omdat deze informatie wel belangrijk is voor de intake bij de instelling. Wel geeft ZoZijn aan dat de cliëntinformatie mondeling toegelicht wordt. Trajectum-Hanzeborg geeft aan dat hun vragenlijst niet altijd even zorgvuldig wordt ingevuld en een kopie van de legitimatie wel eens wordt vergeten. Carinova kan hier weinig over zeggen, omdat de ontvangen informatie van de laatste tijd vooral verwijzingen zijn.

§ 6.1.5 Communicatie

De ketenpartners zijn allemaal tevreden over de communicatie met de consultants van MEE IJsseloevers in de regio Deventer. Door meerdere ketenpartners wordt verteld dat zij bij afwezigheid spoedig op de hoogte worden gesteld en worden boodschappen goed doorgegeven.

Allen vinden zij medewerkers van MEE IJsseloevers in de regio Deventer erg vriendelijk en professioneel in het contact. Daarbij heeft Sallcon wel als opmerking dat er soms discussies ontstaan met persoonlijk begeleiders van de cliënt. Sallcon begrijpt dat MEE de belangen van de cliënt willen behartigen, maar vindt dat zij ook moet weten dat Sallcon een werkgever is en dus de privésituatie van de cliënt van het zakelijke contact gescheiden wil houden. Het contact met de consultants van Arbeid gaat prima. Ook houden consultants van MEE IJsseloevers in de regio Deventer zich volgens alle ketenpartners goed aan de afspraken.

§ 6.1.6 Gesprekken met consulent en cliënt

Trajectum-Hanzeborg en Sallcon geven aan het belangrijk te vinden dat de consulent van MEE IJsseloevers in de regio Deventer ook aanwezig is bij een intakegesprek. De geïnterviewde van Sallcon geeft wel aan dat collega's bij Sallcon de consulent niet altijd uitnodigen. Dit kan komen naar eigen zeggen door overmacht of het idee dat een cliënt zichzelf goed kan redden. De geïnterviewde vindt dit zelf een gemiste kans. Trajectum-Hanzeborg zegt hierover het zeer op prijs te stellen wanneer de verwijzer bij het intakegesprek aanwezig is. Dit vinden zij echt een meerwaarde, omdat de consulent van MEE de cliënt goed kent en een vertrouwensband heeft opgebouwd. De JP van den Bent Stichting, het AMK, Gemeente Deventer en InteraktContour zijn tevreden. De gemeente Deventer gaf wel aan verschillen te zien in de benaderingswijze van MEE en de gemeente. Dit met betrekking tot hoe ver men kan gaan in het meedenken met de cliënt en de oplossingen die MEE aandraagt. ZoZijn en Carinova hebben hier weinig ervaring mee.

§ 6.1.7 Doorverwijzing

Over het algemeen is het duidelijk waarom cliënten naar de verschillende ketenpartners doorverwezen worden. InteraktContour, ZoZijn, JP van den Bent Stichting en Trajectum-Hanzeborg begrijpen in de meeste gevallen waarom cliënten zijn doorverwezen naar hun instelling, uitzonderingen daar gelaten. InteraktContour vindt dat MEE goed weet waar zij voor staan. Wanneer een cliënt zowel een verstandelijke als lichamelijke beperking heeft is het soms moeilijk in te schatten welk probleem het grootst is. Trajectum-Hanzeborg beaamt dat het soms moeilijk is de hulpvraag scherp in beeld te brengen. Het AMK begrijpt altijd wel waarom een melding is gedaan. Ze merken dat er soms zelfs wel eerder een melding gedaan had kunnen worden of eerder om advies gevraagd. Daarbij geven ze aan dit wel te snappen omdat er een vertrouwensband is. Deze vraag was niet van toepassing op Carinova en Sallcon.

§ 6.1.8 Sterke punten

Als sterk punt in de samenwerking benoemde zowel Trajectum-Hanzeborg als de JP van den Bent Stichting dat MEE een goed beeld heeft welk soort instelling zij is en welke cliënten geschikt zijn voor een aanmelding. De JP van den Bent Stichting geeft aan dat MEE goed weet hoe de procedures werken. Sallcon en InteraktContour zeggen MEE goed te vinden in wat zij doet: het verwijzen. Sallcon is verder positief over de samenwerking op cliëntniveau en de laagdrempeligheid van MEE voor Sallcon om werknemers door te verwijzen. ZoZijn vindt dat MEE goed is in het overzicht van de situatie van haar cliënten. Ook gemeente Deventer vindt het directe cliëntcontact en de vertrouwensband een sterk punt. Zij vindt het ook prettig dat MEE een breder beeld van de problematiek heeft en de gemeente hierop kan aanvullen. De geïnterviewde van Carinova vindt het contact zelf sterk, zijn collega's denken hier echter anders over. Het AMK kon bij dit punt geen concrete voorbeelden noemen.

§ 6.1.9 Verbeterpunten

De JP van den Bent Stichting en InteraktContour zijn positief over de samenwerking en hebben geen verbeterpunten. Carinova wil meer duidelijkheid over waar MEE voor staat en wat zij doen. Ze zouden ook warmere contacten willen om de samenwerking te bevorderen. Het team in Raalte geeft aan dat het lang duurt voor de dienstverlening in gang wordt gezet. Sallcon gaf eerder al aan dat trainingen vaak onder werktijd zijn. Zij zouden graag zien dat er meer afstemming komt wat betreft de tijden van deze trainingen. Ook zou er gekeken kunnen worden naar de inhoud. Sallcon heeft dezelfde doelgroep en biedt ook trainingen aan, dus er zou meer samenwerking kunnen zijn in het aanbod. Door bijvoorbeeld te adverteren bij Sallcon, zodat er wellicht meer opkomt voor is. Andere punten die Sallcon tijdens het interview benoemde zijn het contact met persoonlijk begeleiders, en onduidelijkheid over wat MEE allemaal kan betekenen voor het team van Sallcon. Het AMK zou willen dat MEE IJsseloevers in de regio Deventer ook letterlijk meegaat bij een crisissituatie. MEE moet volgens hen meer inzicht krijgen in de processen binnen het AMK en daar mogelijk op inspelen. Trajectum-Hanzeborg noemt als verbeterpunt de aanmeldprocedure. De vragenlijsten worden niet altijd even zorgvuldig ingevuld en een kopie van een legitimatie word nog wel eens vergeten. Wanneer dit meteen goed

word opgepakt scheelt dit een hoop tijd. Verder noemen zij het blijven focussen op het helder formuleren van de hulpvraag. ZoZijn heeft op de samenwerking met MEE IJsseloevers in de regio Deventer weinig aan te merken. Wel gaf de geïnterviewde de tip dat er op managementniveau misschien wat intensiever samengewerkt kan worden als het gaat om toekomstgerichte oplossingen. Daarbij werd benoemd dat het initiatief in dit punt zowel bij MEE als bij ZoZijn moet liggen. De gemeente Deventer zou graag regelmatig geïnformeerd willen worden over ontwikkelingen binnen MEE. Ook zouden zij graag zien dat consultants zich meer inleven in de wet- en regelgeving. Als laatste punt noemden ze het uitwisselen van cliëntinformatie. Dit zouden zij meer willen zien zodat er een breder beeld verkregen kan worden van de problematiek.

In ons onderzoek zijn aanwijzingen gevonden dat MEE IJsseloevers in de regio Deventer over het algemeen succesvol samenwerkt met haar ketenpartners. Hierbij zijn wel een aantal verbeterpunten naar voren gekomen, waar MEE IJsseloevers in de regio Deventer wat aan kan hebben.

Hoofdstuk 7. Aanbevelingen

Dit evaluatieonderzoek is gedaan om een beter beeld te krijgen naar de samenwerking tussen MEE IJsseloevers en haar ketenpartners. MEE wil daar in de toekomst verbeteringen in aan brengen om zo de dienstverlening naar de cliënt toe te kunnen verbeteren. MEE IJsseloevers in de regio Deventer vindt het belangrijk op een reguliere basis te evalueren met haar ketenpartners over de samenwerking. In de toekomst willen zij dit ook voortzetten. Aan de hand van onze ervaringen geven wij in dit hoofdstuk een aantal aanbevelingen hoe MEE IJsseloevers in de regio Deventer in de toekomst het beste kan evalueren met ketenpartners.

§ 7.1 Contactjournaals

Wij zijn begonnen met het doorlezen van contactjournaals om te kijken welke ketenpartners MEE eigenlijk heeft en waar de meeste cliënten naar worden doorverwezen. Wij kregen hierbij een lijst van ketenpartners waar MEE IJsseloevers in de regio Deventer een samenwerkingsverband mee heeft. Dit is echter een erg korte lijst wanneer je kijkt naar hoeveel ketenpartners MEE IJsseloevers in de regio Deventer eigenlijk heeft. Daarom moet er een duidelijke lijst komen waar alle ketenpartners van MEE IJsseloevers in de regio Deventer op staan. Hierbij kan door middel van een kleur aangegeven worden met welke van deze ketenpartners MEE IJsseloevers in de regio Deventer een samenwerkingsverband heeft. Ook moeten deze ketenpartners verdeeld worden in groepen, zodat wanneer er een evaluatieonderzoek plaatsvindt, er makkelijk gekeken kan worden naar het kiezen van ketenpartners uit verschillende groepen. Dit is belangrijk om een breder beeld te krijgen van de samenwerking in verschillende sectoren.

Voorbeeld turflijst ketenpartners:

Ketenpartners	Turflijst
<u>Arbeid</u>	
Sallcon Deventer	IIII
<u>Scholen</u>	
Carmel college Salland	I
De Linde	III
De Ambelt	I
<u>Verpleging en verzorging</u>	
De Klokkenbelt Almelo	II

In de contactjournaals zouden de consultants van MEE duidelijk moeten beschrijven naar welke ketenpartners zij doorverwijzen. Hier moet ook bij vermeld worden in welke plaats. Dit werd niet altijd gedaan en daar liepen wij tijdens ons onderzoek erg tegen aan.

§ 7.2 Wie gaat er evalueren?

Evaluatieonderzoek kan de komende jaren wat ons betreft doorgezet worden als afstudeerproject. Wij zien er namelijk voordelen aan dat het onderzoek wordt uitgevoerd door een buitenstaander. Dit betekent dat het onderzoek betrouwbaarder wordt, omdat een externe interviewer onafhankelijk en onbevooroordeeld is en een open blik kan werpen op de samenwerking. Bovendien zal hij ook andere vragen stellen om zelf wat meer te weten te komen over de instellingen waarmee hij in gesprek is. Wij verwachten dat mede daardoor de ketenpartner opener durft te zijn in het beantwoorden van de interviewvragen. Het gesprek zal onbevangen zijn, van beide kanten.

Nog een voordeel aan dat het onderzoek wordt doorgezet door vierdejaarsstudenten is dat er een beoordeling voor de studenten op volgt. Een structurele controle op hoe het onderzoek wordt uitgevoerd vindt daardoor in ieder geval elk jaar plaats.

Een voorwaarde voor deze aanbeveling is wel dat er duidelijk moet zijn wie de te interviewen ketenpartners zijn, wat zij doen, hoe en door wie het contact verloopt met MEE IJsseloevers in de regio Deventer en wie hiervoor de contactpersonen zijn. Wij hebben namelijk gemerkt dat er veel tijd in gaat zitten om deze gegevens uit te zoeken. Wanneer deze taak voor de vierdejaarsstudenten weg zou vallen, is er tijd over om ook te evalueren in hoeverre de genoemde verbeterpunten van het jaar daarvoor door MEE zijn opgepakt. Dit is te lezen in de volgende aanbeveling.

De genoemde gegevens zouden bijvoorbeeld beschikbaar gesteld kunnen worden in de vorm van een map. Eventueel zou de informatie in deze map uitgezocht kunnen worden door eerderejaars studenten voor vrije studiepunten.

§ 7.3 Frequentie

Wij vinden het belangrijk dat er ieder jaar een evaluatieonderzoek komt naar de samenwerking met ketenpartners. Om de aandacht te kunnen geven aan meerdere ketenpartners binnen het netwerk van MEE zijn wij van mening dat er elk jaar nieuwe ketenpartners geselecteerd moeten worden.

Het risico van alle 113 ketenpartners te willen interviewen is dat je pas na elf jaar bij dezelfde ketenpartner evalueert. Daarnaast is het zo dat er van die 113 ketenpartners een groot deel is die in een half jaar nauwelijks contact met MEE heeft gehad, waardoor deze in een interview waarschijnlijk niets kunnen vertellen over de samenwerking met MEE. Daarom bevelen wij aan om de ketenpartners waar in een half jaar minder dan vier keer contact mee is geweest buiten het onderzoek te laten.

Daarnaast moet er na een jaar gekeken worden of de door de ketenpartners genoemde verbeterpunten van het afgelopen jaar ook werkelijk zijn verbeterd in de samenwerking. Hiervoor zou contact opgenomen kunnen worden met dezelfde persoon waar het jaar daarvoor mee gesproken is. Wat ons betreft kan dit in de vorm van een enquête met een begeleidende brief.

§ 7.4 Met wie wordt er geëvalueerd?

Tijdens ons onderzoek hebben we moeite gehad om een contactpersoon van de ketenpartners te bereiken. Oorzaken hiervan waren: niet de juiste contactpersoon toegezegd krijgen, contactpersoon heeft geen tijd voor een evaluatie, contactpersoon zegt niet de juiste persoon te zijn voor een interview of stelt geen prioriteit aan een evaluatie of de contactpersoon is niet bereikbaar.

Er moet daarom met ketenpartners vastgesteld worden wie er wordt geïnterviewd voor het evaluatieonderzoek. Dit om tientallen telefoontjes naar ketenpartners te voorkomen. Ook om te voorkomen niet de juiste persoon te hebben voor een interview, wat ons is overkomen bij Dimence. Een voorwaarde aan een goede contactpersoon is dat hij zelf contact met MEE heeft. In sommige gevallen mag het ook gaan om een teamleider of locatiehoofd. Het mooiste zou zijn wanneer die persoon met zijn of haar team zou kunnen bespreken wat zij vinden van de samenwerking met MEE IJsseloevers in de regio Deventer. Of dat de interviewer het interview met het hele team afneemt tijdens bijvoorbeeld een vergadering. Op die manier heb je niet te maken met de mening van één persoon, maar van het hele team. Dit zorgt voor meer validiteit in het onderzoek.

§ 7.5 Verder onderzoek

Als laatste punt willen wij een aanbeveling doen die niet zozeer te maken heeft met dit evaluatieonderzoek naar de samenwerking met ketenpartners, maar een punt dat tijdens gesprekken met ketenpartners meerdere malen naar voren kwam: een onderzoek naar de bekendheid bij de doelgroep en derden. Er werd door verschillende ketenpartners individueel van elkaar benoemd dat het bij de ketenpartners zelf veelal wel duidelijk is wie MEE is en wat MEE doet, maar dat dit lang niet altijd het geval is bij de doelgroep zelf. Een aanbeveling van onze kant is om een volgend afstudeeronderzoek te starten over de bekendheid bij de doelgroep en derden.

Hoofdstuk 8. Dankwoord

Er is een aantal mensen dat we willen bedanken voor hun medewerking in ons onderzoek:

Jetty Snippe en René Gort Erbrink vanuit MEE IJsseloevers voor het vertrouwen, de begeleiding en goede raad;

Klaas Smid voor de begeleiding vanuit school. Hem willen we bedanken voor zijn aanwezigheid bij het eerste gesprek bij MEE IJsseloevers, waardoor we een goede start konden maken met het onderzoek. Daarnaast hebben we veel gehad aan zijn adviezen;

De consultants van MEE IJsseloevers regio Deventer: Joke Aarsen, Marlies Haarman en Yvonne de Wilde. Zij waren bereid al onze vragen over ketenpartners en de samenwerking met MEE te beantwoorden. We hebben van hen veel informatie uit de praktijk gekregen, die we nooit uit literatuur hadden kunnen halen;

De medewerkers van de volgende ketenpartners die bereid waren mee te werken aan ons onderzoek: InteraktContour, Sallcon, Trajectum-Hanzeborg, ZoZijn, JP van den Bent Stichting, Carinova, AMK, Gemeente Deventer en Dimence. Door uw kritische blik kan MEE IJsseloevers in de regio Deventer de samenwerking versterken en hierdoor de dienstverlening verbeteren.

Hoofdstuk 9. Literatuurlijst

§ 9.1 Boeken

Emans, B. 2003. *Interviewen. (theorie, techniek en training)*. Druk 4. Noordhoff Uitgevers B.V.

Francke, A.L. & Richardson, R. 1994. *Evaluatie onderzoek – kansen voor een kwalitatieve benadering*. Muiderberg: Uitgeverij Dick Coutinho

Hermesen, P., Keukens, R. & Meer, J. van der. 2007. *Mensen met een verstandelijke beperking*. Uitgeverij van Tricht

MEE Nederland. 2005. Diensten.

MEE-organisaties. 2006. HKZ-certificatieschema.

Nijenhuis-van Weert, J. & Nijenhuis, R. 2002. *Integraal casemanagement; een hulpverleningsmethodiek in de keten van zorg en welzijn*. Soest: Uitgeverij H. Nelissen B.V.

Swanborn, P.G. 1994. *Evalueren*. Amsterdam: Uitgeverij Boom

Verhoeven, N. 2007. *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Tweede druk. Amsterdam: Uitgeverij Boom.

Uittenbogaard, B. & Nies, A. (red.). 2004. *Congresbundel Conferentie Multiprobleemgezinnen Windesheim 2005: Je kunt het alleen met elkaar; samenwerking van instellingen voor gezinnen met een meervoudige problematiek*. Nr. 4. Zwolle: Uitgeverij Molenberg Repro.

§ 9.2 Internetsites

Advies- en Meldpunt Kindermishandeling. 'Informatie AMK.' (<http://www.amk-nederland.nl/>) (Geraadpleegd op 10-03-2010)

Bureau Jeugdzorg. 'Informatie Bureau Jeugdzorg.' (<http://www.bureaujeugdzorg.info/>) (Geraadpleegd op 11-03-2010)

Carinova. (2008.) 'Informatie Carinova.' (http://www.carinova.nl/index.php?name=over_carinova&menu_id=400.). (Geraadpleegd op 10-03-2010)

Dimence. 'Informatie Dimence.' (<http://www.dimence.nl/Overdimence/Pages/default.aspx>). (Geraadpleegd op 10-03-2010)

Gemeente Deventer. (Januari 2010.) 'Zorg en Welzijn.' (<http://www.deventer.nl/bewoners/zorg-en-welzijn>). (Geraadpleegd op 10-03-2010)

InteraktContour. 'Informatie InteraktContour.' (<http://www.interaktcontour.nl/>). (Geraadpleegd op 10-03-2010)

JP van den Bent Stichting. 'Informatie JP van den Bent.' (<http://www.jpvandenbent.nl/>) (Geraadpleegd op 09-03-2010)

MEE. (2008.) 'Samenwerking MEE IJsseloevers en gemeenten bekrachtigd.'

(http://www.mee-ijsseloevers.nl/viewpage.asp?pag_id=22169). (Geraadpleegd op 19-03-2010)

MEE IJsseloevers. 'Over MEE IJsseloevers.' (http://www.mee-ijsseloevers.nl/viewpage.asp?pag_id=22270). (Geraadpleegd op 10-03-2010)

MOgroep Jeugdzorg. 'Over het AMK.' (<http://www.amk-nederland.nl/overhetamk.php>). (Geraadpleegd op 10-03-2010)

MOVISIE; 'kennis en advies voor maatschappelijke ontwikkeling, Nederlands Jeugdinstituut; hét expertisecentrum voor jeugd en opvoeding & Vilans: Kennisorganisatie voor langdurige zorg.' 2009. Ketenpartners: (<http://www.thesauruszorgenwelzijn.nl/ketenpartners.htm>). (Geraadpleegd op 19-03-2010)

Roelofswaard, R. & Groot, L. de. (2006.) 'Wat is samenwerken.' (<http://www.samenwerkentussenorganisaties.nl/Oversamenwerken/Watissamenwerken/tabid/75/Default.aspx>). (Geraadpleegd op 19-03-2010)

Roelofswaard, R. & Groot, L. de. (2006.) 'Fases bij samenwerken.' : (<http://www.samenwerkentussenorganisaties.nl/Oversamenwerken/Fasesbijsamenwerken/tabid/78/Default.aspx>). (Geraadpleegd op 20-03-2010)

Sallcon. 'Informatie Sallcon.' (<http://www.sallcon-werktalent.nl/>). (Geraadpleegd op 11-03-2010)

Trajectum-Hanzeborg. 'Zorgaanbod.' (<http://www.hanzeborg.nl/>). (Geraadpleegd op 12-03-2010)

ZoZijn. 'Informatie ZoZijn.' (<http://www.zozijn.nl/>) . (Geraadpleegd op 13-03-2010)

§ 9.3 Praktijkbronnen

Aarsen, Joke. Consulente MEE IJsseloevers regio Deventer

Gort Erbrink, René. Regiomanager MEE IJsseloevers regio Deventer

Haarman, Marlies. Consulente MEE IJsseloevers regio Deventer

Snippe, Jetty. Stafmedewerkster APK, MEE IJsseloevers regio Deventer

Wilde, Yvonne de. Consulente MEE IJsseloevers regio Deventer

Bijlage I. Turflijst Ketenpartners

Turflijst van ketenpartners van MEE IJsseloevers regio Deventer

De ketenpartners die in een grijs vakje zijn geplaatst zijn instellingen waar MEE een samenwerkingsovereenkomst mee heeft.

Ketenpartner	Hoeveel
Accare	1
Alert Buddy zorg	1
Ambelt	2
Advies- & Meldpunt Kindermishandeling (AMK)	4
Algemeen Maatschappelijk werk	1
Arkelstein Praktijkonderwijs	2
Stichting Arbeids Toeleiding Arbeidsintensieve Bedrijven (ATAB)	1
BAD	5
Balans ouderenzorg	1
Bewindsvoering Oost-Nederland	1
Bewindvoering Oost-Nederland	1
Bureau Jeugdzorg Overijssel	3
Calandhof	1
Cambio	2
Carinova	11
Carint	2
Carmel college Salland	6
CIZ	34
Centrum voor Werk en Inkomen (CWI)	3
Delta wonen	1
Deltion College	2
Dimence	8
DZ Medische Dienst	1
Eik	9
Etty Hillesum Lyceum Deventer	1
FMT vastgoedbeheer	1
Focus ouderenadvisering	2
Forica Deventer	1
Frion	1
Geheime tuin Deventer	1
Gemeente	3
Gemeente Apeldoorn	3
Gemeente Deventer	18

Ketenpartner	Hoeveel
Gemeente Olst-Wijhe	2
Gemeente Raalte	
GGD	3
Goed Geregeld St.	1
Hanzeborg	14
Hevea Raalte	1
Hof van Salland	1
Holtink verzorgingstehuizen	1
Horizon	1
Hulp Aan Huis	2
Individueel vermogensbeheer St.	1
InteraktContour	2
Iriszorg	1
Iriszorg Deventer	2
Integrale Vroeg Hulp	1
Jasnu	1
Jeugdzorg & reclassering	2
JP van den Bent	15
Juridisch Loket Zutphen	1
Juriën St.	1
Karakter	1
Kastanjehof Revalidatie	
Kij	1
Klokkenbelt	1
Leo Kannerhuis	1
Linde	2
Maatschappelijk Kinderartsen Deventer ziekenhuizen	
Mantelzorg ondersteuning	1
Mercurious complex Almelo	1
Omega Zorggroep	1
Openbare bibliotheken St. Deventer	2
Ouderenwerk St. Deventer	
Panta Rhei	5

Ketenpartner	Hoeveel
Parabool	15
Patiëntenorg. Chr. Zieken	1
Philadelphia	5
Politie Deventer	1
Prakticomfort	1
Raad van strafzaken	1
Raster Welzijnsgroep St.	
ReActie Zwolle, MFC	2
Regizorg	1
ReHBer Zorggids	1
Rentre Wonen St.	
Riagg IJsselland	5
's Heerenloo	1
Salland Zorgverzekeringen U.A.	3
Sallcon	18
Schuldhulpverlening	1
Sociale dienst	2
Stg. Carinova Thuiszorg ZW Overijssel	1
Sociale Verzekeringsbank	1
Swering	1
't Hooft IPG	2
't Hooft MFC	1
Tactus	3
UWV (plaats onbekend)	30
UWV GAK Apeldoorn	8
UWV GAK Zwolle	1
Via Reva	2
Vogellanden	2
Vriendenkring	1
Vrijwillige Thuiszorg	1
Vrijwillige Thuiszorg Japke de Haan	1
Vrijwilligerscentrale Deventer	1
VTE Thuiszorg	1
Wezo	2
Wieringa & ten Cate	1
Wijkaanpak Enterprise St.	
Woldyne	1
Woningstichting Hanzewonen	
Woon en zorg Humanitas St.	4
Woonunie St.	

Ketenpartner	Hoeveel
X-point	2
Ygdrasil	1
Zonnehof	4
Zorggroep de Leiboom St.	
Zorggroep Solis St.	1
Zozijn St.	5
Overig	7

Bijlage II. Belangrijkste ketenpartners van MEE

Trajectum-Hanzeborg

Trajectum-Hanzeborg biedt behandeling en ondersteuning aan mensen boven de zestien jaar met een licht verstandelijke beperking (LVG) en onbegrepen en risicovol gedrag. Hanzeborg wil deze mensen helpen om te leren beter te kunnen participeren in de maatschappij. De medewerkers van Trajectum-Hanzeborg werken vraaggericht. Dit betekent dat de individuele cliënt voorop staat en er samen met de cliënt wordt gekeken naar de keuzes hij of zij wil maken. Om gebruik te kunnen maken van de diensten van Trajectum-Hanzeborg is een geldige indicatie verplicht.

Behandeling

Trajectum-Hanzeborg heeft een behandelcentrum met verschillende afdelingen voor klinische behandeling, crisisopvang, behandeling in deeltijd en poliklinische en ambulante behandeling. Op het terrein 't Mastler' wordt klinische behandeling geboden, dat letterlijk behandeling binnen een kliniek betekent. Bij deze behandeling proberen professionals de cliënt te helpen hun risicovolle gedrag te verminderen en hen een andere toekomst te laten zien. Opname kan vrijwillig, maar ook verplicht zijn. Het kan zijn dat men na opname verder gaat met een deeltijdbehandeling die wordt gegeven in 'De Villa', op het terrein van 't Mastler. Deze behandelingsvorm is ook voor mensen waarbij opname niet nodig is geweest. Deeltijdbehandeling is speciaal voor mensen met verslavingsproblematiek en erge fysieke agressie en heeft als doel het oplossen, verminderen of hanteerbaar maken van de problemen waar de cliënt in de samenleving tegenaan loopt. Het is dus belangrijk dat een cliënt gemotiveerd is om verandering in zijn of haar leven aan te brengen. Op de afdeling Extramurale Behandeling en Begeleiding wordt specialistische hulp geboden aan cliënten en begeleiders. Er kan gekozen worden uit poliklinische of ambulante behandeling. Poliklinische behandeling bestaat voornamelijk uit gesprekken, therapieën of trainingen, ambulante behandeling gaat vooral om behandeling en advies.

Wonen

Verder biedt Trajectum-Hanzeborg mensen met een licht verstandelijke handicap met risicovol gedrag hulp bij wonen. De woningen hebben allemaal 24-uurs begeleiding, maar de begeleidingswijze en de manier van wonen kunnen verschillen. Zo is er dag- en nachtbescherming of dag- en nachtbegeleiding en zijn woningen in een beschermde locatie of midden in de samenleving. Ten slotte is er nog keuze tussen appartementen en woningen. Samen met een cliënt of behartigde wordt er gekeken naar de beste woonvorm.

Werken

Binnen de organisatie wordt ook ondersteuning geboden bij het vinden van passend werk of een geschikte dagbesteding. Op de verschillende locaties kunnen cliënten kiezen uit verschillende nuttige activiteiten om de dag te vullen. Hierbij kan gedacht worden aan schoonmaakwerk, bewegingsactiviteiten of werk in de horeca. Soms is het niet verstandig een cliënt te laten werken op een gewone dagbesteding en kan diegene beter in een beschermde omgeving werken bij ActiviOn. Een cliënt kan ook hulp krijgen van een coach van Duowerk, waarbij er wordt gezocht naar een passende, betaalde baan.

Vrije tijd

Tot slot heeft Trajectum-Hanzeborg op een aantal locaties haar eigen ontmoetingscentra. Hier worden leuke activiteiten georganiseerd.

Samenwerking Trajectum-Hanzeborg met MEE IJsseloovers

Een cliënt kan schriftelijk door MEE worden aangemeld bij Trajectum-Hanzeborg. Hiervoor heeft de cliënt wel een indicatie nodig van het CIZ. Wanneer dit alles is goedgekeurd kan een cliënt op gesprek komen bij Trajectum-Hanzeborg. Aan dit gesprek nemen deel: een consulent van MEE, de desbetreffende cliënt, een maatschappelijk werker en een systeemtherapeut of psycholoog van Trajectum-Hanzeborg. Naar aanleiding van dit gesprek zal er een advies komen van het intake-team waar de cliënt het beste zou kunnen worden geplaatst.

Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK)

Het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) is de instelling voor iedereen met vragen, zorgen of meldingen over kindermishandeling. Men kan er onder andere terecht voor advies bij het maken van een inschatting van de problemen van een kind en voor overleg hoe vermoedens bespreekbaar gemaakt kunnen worden en welke hulp geboden kan worden aan kind en ouders. Dit advies hoeft niet te bestaan uit één gesprek. Het AMK kan voor langere tijd ondersteuning bieden bij de aanpak van een vermoedelijke situatie van kindermishandeling. De persoon die advies vraagt bij het AMK is verantwoordelijk voor de geboden hulp.

Daarnaast kan er bij het AMK officieel een melding worden gedaan van kindermishandeling. In tegenstelling tot wat bij het inwinnen van advies het geval is worden gegevens van het betreffende kind en de 'melder' vastgelegd en stelt het AMK een onderzoek in naar de gezinssituatie van het kind. Het AMK kan zelf geen hulp verlenen aan het kind en het gezin, maar zet wel het noodzakelijke hulpverleningstraject in gang en is daar dan ook verantwoordelijk voor.

Dit onderzoek en het de keuze van hulpverlening gebeurt zoveel mogelijk in overleg met ouders. Het AMK biedt zoveel mogelijk openheid richting de ouders, dus ook over de melder. Deze openheid is een belangrijk uitgangspunt van het AMK. In ernstige gevallen of wanneer blijkt dat de geboden hulp niet voldoende is om de situatie voor het kind te verbeteren wordt de Raad van Kinderbescherming ingeschakeld.

Veel beroepskrachten hebben een geheimhoudingsplicht. Echter hebben ook deze mensen een meldrecht betreft het AMK. Dat wil zeggen dat zij voor het melden van mogelijke kindermishandeling geen toestemming nodig hebben van ouders en kind.

Naast dat een beroepskracht door de rol van melder contact heeft met het AMK maakt het AMK ook gebruik van zogenoemde 'informanten'. Ten behoeve van het onderzoek wil het AMK van deze mensen meer informatie krijgen over het kind en zijn/haar gezinssituatie. Door het eerder genoemde meldrecht geeft het verschaffen van de opgevraagde informatie geen problemen voor de beroepskracht.

Samenwerking AMK en MEE IJsseloovers

Binnen MEE is het gebruikelijk om bij een verdenking van kindermishandeling dit te bespreken binnen het Multidisciplinair Team (MDT). Nadat het MDT er over eens is dat er inderdaad sprake van kindermishandeling zou kunnen zijn, wordt er een melding gedaan bij het AMK. Deze melding moet schriftelijk worden gedaan. Daarop belt het AMK meestal terug ter verduidelijking en om meer informatie over de situatie van het kind in te winnen. Daarnaast wordt er besproken hoe de situatie er nu voor staat en hoe gang van zaken is rondom de melding. MEE wordt ingelicht wanneer er contact zal zijn met de cliënt en wanneer het AMK besluit om een melding te doen bij de Raad van de Kinderbescherming.

Naast dat het AMK een meldpunt is, kan er ook advies worden gevraagd ten behoeve van een bepaalde situatie. Dit wordt ook regelmatig door MEE gedaan. Advies vragen kan MEE telefonisch doen.

Carinova

Carinova is een thuiszorgorganisatie. Het biedt ondersteuning op verschillende gebieden.

Jeugdgezondheidszorg, Algemeen Maatschappelijk Werk, Hulpmiddelen en Personenalarmering, Voorlichting en Cursussen, Voedingsvoorlichting en Dieetadvisering, Vrijwillige Thuiszorg en Mantelzorg.

Carinova zou in elke levensfase zorg kunnen verlenen en in de visie van de instelling staat dan ook centraal dat iedere cliënt van voor de geboorte tot en met de laatste levensfase op hem of haar persoonlijk afgestemde zorg ontvangt.

Voor Carinova is vraaggestuurde hulpverlening belangrijk. Men laat zich leiden door de wensen en behoeften van de cliënt.

Carinova is een hele grote, brede instelling. Bij Carinova kan men onder andere terecht voor Thuiszorg, Algemeen Maatschappelijk Werk, Jeugdgezondheidszorg, Dagbesteding, Personenalarmering, Hulpmiddelen, Mantelondersteuning, Voeding & Dieet en Kraamzorg.

Deze producten en diensten kunnen bijna allemaal bestaan uit ambulante ondersteuning, opvang, 24-uurs zorg en advies over bijvoorbeeld diëten.

Samenwerking Carinova en MEE IJsseloevers

Carinova en MEE IJsseloevers hebben een wederzijds contact. Soms loopt een cliënt bij Algemeen Maatschappelijk Werk, maar heeft een andere vorm van hulpverlening nodig door een beperking. In dat geval kan Carinova contact opnemen met MEE en kan van daaruit gehoor worden gegeven aan de hulpvraag van de cliënt. Anderzijds kan MEE mensen met een beperking helpen bij het aanvragen van een WMO en hen doorverwijzen naar Carinova voor specifieke hulp.

Bureau Jeugdzorg Overijssel

Bureau Jeugdzorg is een doorverwijzinginstelling dat per provincie is onderverdeeld. Het doel van Bureau Jeugdzorg is om jeugdigen te helpen bij het oplossen van de problemen tijdens het volwassen worden. Deze zogenoemde 'zorg op maat' kan volgens hen alleen in nauwe samenwerking met opvoeders en ketenpartners om zo passende, persoonlijke en professionele begeleiding op te kunnen zetten.

De jeugdhulpverlening gebeurt in twee lijnen. De eerstelijns hulpverlening is hulp die men kan ontvangen bij de huisarts, het consultatiebureau of het Algemeen Maatschappelijk Werk.

De jeugdhulpverlening bij Bureau Jeugdzorg is veelal tweedelijns hulpverlening. Het gaat op intensieve vormen van hulpverlening. Daarbij kan gedacht worden aan een pleeggezin, een kamertrainingscentrum, psychotherapie in allerlei vormen of begeleiding thuis in geval van een stoornis zoals ADHD of opgenomen worden in een instelling.

Bureau Jeugdzorg verleent die hulp niet zelf maar indiceert. Wanneer een kind of gezin wordt aangemeld schrijft Bureau Jeugdzorg een 'indicatiebesluit' uit. Met dat indicatiebesluit kan het kind en/of gezin worden aangemeld bij een zorgaanbieder. Het indicatiebesluit regelt dat een deel van de specialistische zorg betaald wordt door de overheid. Wanneer tweedelijns hulpverlening niet nodig lijkt, kan Bureau Jeugdzorg ook alsnog doorverwijzen naar eerstelijns hulpverlening.

Bureau Jeugdzorg geeft hulp op vrijwillige basis en hulp op niet vrijwillige basis. De niet vrijwillige hulp van Bureau Jeugdzorg bestaat uit het uitvoeren van wettelijke taken, waaronder de taak op het gebied van de jeugdbescherming. Dat betekent dat zij maatregelen kunnen nemen zoals het onder toezicht stellen of het uit huis plaatsen van een kind. Dit alleen wanneer de ernst van de gezinssituatie waar het kind in op groeit er om vraagt.

Bureau Jeugdzorg gaat ook over de jeugdreclassering. *"Jeugdigen die in aanraking zijn gekomen met politie/justitie omdat zij een strafbaar feit hebben gepleegd, worden ondersteund om te voorkomen dat zij nogmaals een strafbaar feit plegen"* (BJZO, 2007) Tenslotte heeft Bureau Jeugdzorg ook het AMK onder zijn hoede.

Als een beroepskracht ziet dat verschillende omstandigheden de ontwikkeling, opvoeding en/of verzorging van een jongere in de weg staan en als de algemene voorzieningen geen hulp kunnen bieden, kunnen zij met 'de Centrale Aanmelding' bellen voor informatie en advies. Daarop wordt er dan samen met de aanmelder gekeken naar de soort hulp die geboden kan worden

Om een beroep te kunnen doen op Bureau Jeugdzorg moet het kind jonger zijn dan 18 jaar en moet er sprake zijn van problemen op het gebied van opvoeden, opgroeien of een psychiatrische problematiek

Samenwerking Bureau Jeugdzorg en MEE IJsseloovers

MEE en Bureau Jeugdzorg werken onder andere samen door cliënten naar elkaar door te verwijzen. Bureau Jeugdzorg werkt in principe op dezelfde manier als MEE, maar er zijn een aantal verschillen. MEE is er voor cliënten met bijvoorbeeld een verstandelijke beperking. Zij kunnen hulp verlenen aan mensen in alle leeftijdscategorieën met een IQ onder de 85. Daarentegen is Bureau Jeugdzorg er voor de jeugd met een IQ boven de 85. Daarnaast staat bij Bureau Jeugdzorg het kind centraal. MEE heeft meer de benadering dat zij naast de ouders en het gezin staan. Wanneer een kind of jongere bij hen aanklopt met een hulpvraag, zullen zij er naar streven om zoveel mogelijk ook in overleg met de ouders te doen.

Omdat het AMK een onderdeel is van Bureau Jeugdzorg, kan Bureau Jeugdzorg rechtstreeks contact leggen met de Raad van de Kinderbescherming. MEE moet een melding bij de Raad altijd via het AMK doen.

Dimence

Dimence is een instelling voor geestelijke gezondheidszorg. Dimence kan verschillende doelen voor ogen hebben. Dat kan zijn een psychisch probleem oplossen of een psychisch probleem voorkomen. Wanneer deze beide niet mogelijk blijken, kan Dimence ook hulp bieden in het bereiken van de best mogelijke kwaliteit van leven.

Nadat de diagnose is gesteld, wordt er samen met de patiënt en indien wenselijk diens directe omgeving een behandelplan gemaakt. Afhankelijk van het probleem kan er allerlei soorten hulp geboden worden. Er kan gedacht worden aan voorlichting, cursussen, praatgroepen, zelfhulpmethodes, spelgroepen en gesprekstherapie. *“Dimence biedt niet meer, maar ook niet minder zorg dan nodig is.”* (Dimence, 2010)

Dimence is er voor iedereen. *“...ongeacht leeftijd, sekse en cultuur. Bijvoorbeeld voor mensen met een (manische) depressie, een fobie, een psychose, ADHD, autisme, dementie of een verslaving. Ook organiseert Dimence activiteiten voor mensen met lichte klachten”* (Dimence, 2010). Naast dat de patiënt zelf in behandeling is kunnen ook de ouders, partners en andere naastbetrokkenen ondersteuning ontvangen. Het leren omgaan met problemen en het vergroten van begrip zijn daarbij belangrijke onderwerpen.

Samenwerking Dimence en MEE IJsseloevers

Het contact tussen Dimence en MEE IJsseloevers loopt over en weer. Het kan zijn dat een cliënt bij Dimence is geplaatst, maar een verstandelijke beperking hem of haar in de weg zit. Op dat moment zit zo'n cliënt niet op de juiste plek bij Dimence en wordt er telefonisch contact gezocht met MEE. De consulent van MEE zoekt dan verder naar een andere plek waar beide problematieken kunnen worden aanpakt. Andersom werkt het ook. Wanneer een cliënt op gesprek komt bij MEE en de consulent sterk het idee heeft dat er geen sprake is van een verstandelijke beperking, maar wel sprake is van een psychische stoornis, kan MEE ervoor kiezen de cliënt door te verwijzen naar Dimence.

Gemeente Deventer

De gemeente Deventer biedt op verschillende vlakken dienstverlening. Naast dat bijvoorbeeld de leerplichtambtenaren onder de gemeente vallen, behandelt het ook diverse aanvragen.

Aanvragen met betrekking tot bijvoorbeeld de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), Persoonsgebonden Budget (PGB) en het Geluksbudget komen bij de gemeente terecht. Daarop gaat de ambtenaar met de cliënt in gesprek en wordt gekeken of de aanvraag gegrond is en tot gehonoreerd. Naast deze aanvragen worden ook verschillende aanvragen voor uitkeringen bij de gemeente neergelegd. Er bestaan onder andere een bijstandsuitkering, een Wajong-uitkering en de Wet WIJ.

Samenwerking Gemeente Deventer met MEE IJsseloevers

MEE heeft om een aantal redenen contact met de gemeente Deventer. Zij werken voornamelijk samen met betrekking tot arbeid. Dit contact is wederzijds. Aan de ene kant kan de gemeente om advies vragen, wanneer zij een WMO(Wet Maatschappelijke Ondersteuning)-aanvraag binnen hebben gekregen. Aan de andere kant ondersteunt MEE de cliënt in het gesprek dat plaats vindt tussen de cliënt en de gemeente, voordat een WMO-aanvraag wordt goedgekeurd.

Daarnaast hebben de arbeidsconsulenten van MEE ook veel contact met de Sociale Dienst van de gemeente Deventer. Bij de Sociale Dienst kan de cliënt een bijstandsuitkering aanvragen. Ook voordat deze aanvraag wordt goedgekeurd vindt er een gesprek plaats tussen de gemeente en de cliënt, waar de consulent van MEE bij aanwezig is. Vanuit de Sociale Dienst van de gemeente wordt een trajectbegeleider (ook wel bijstandsconsulent genoemd) aangesteld. Deze begeleidt de cliënt bij het vinden van werk. Dit kan onder andere bij Sallcon gevonden worden (zie kopje Sallcon).

Voor cliënten onder de 23 jaar bestaat er een 'Wet WIJ'. Dit houdt in dat de trajectbegeleider van de gemeente cliënt ondersteunt bij het herintreden in een leertraject, een werktraject of een combinatie van deze twee. Er is nog regelmatig contact tussen de trajectbegeleider van de gemeente en de consulent van MEE. Dit bestaat voornamelijk uit het informatie verstrekken door MEE over verschillende beperkingen en stoornissen.

JP van den Bent Stichting

De JP van den Bent Stichting is er voor mensen van alle leeftijden met een beperking. De JP van den Bent Stichting heeft vele vormen van dienstverlening en biedt op verschillende manieren hulp aan. Vraaggericht werken staat voorop, er is oog voor de individuele cliënt en er wordt gekeken naar zijn of haar mogelijkheden. Voordat iemand bij de JP van den Bent komt moet hij of zij eerst een geldige indicatie hebben.

Wonen

De JP van den Bent Stichting heeft verschillende woonvormen. Cliënten komen voor crisisopvang, overbruggingsopvang, wonen binnen een woonvorm of gewoon op zichzelf. Crisisopvang en de overbruggingsopvang zijn tijdelijke woonvormen. Binnen de crisisopvang wonen mensen maximaal zes weken. In die weken wordt er gezocht naar een vervolgplek. Dit kan weer een tijdelijke plek zijn, zoals een overbruggingsopvang binnen een kortverblijfhuis. Binnen het kortverblijfhuis kan men maximaal een jaar wonen.

Trainen

De JP van den Bent Stichting heeft verschillende trainingscentra. Dit is voor mensen met een (licht) verstandelijke handicap die graag op zichzelf willen gaan wonen, maar eerst een aantal vaardigheden moeten leren voor dit zou kunnen. Binnen de trainingscentra wordt geoefend met koken, de was doen, financiën en de week inplannen. Maar ook met zelfredzaamheid als 'nee' leren zeggen en telefonisch contact opnemen met iemand. Ook dit ligt aan de individuele hulpvraag van de cliënt. Er kan op verschillende manieren worden getraind, op een trainingslocatie een paar keer in de week, of op een woonlocatie.

Logeren

Iedereen met een verstandelijke of meervoudige beperking kan komen logeren in een van de logeerhuizen van de JP van den Bent Stichting. Dit kan voor een dagje, een weekend of een hele week. Afhankelijk van de cliënt en de hulpvraag worden activiteiten georganiseerd. Verder heeft de JP van den Bent Stichting de deeltijdopvang. Dit is voor mensen die na school of dagbesteding niet naar huis kunnen, omdat de ouders of opvang nog niet aanwezig zijn. Deze mensen kunnen op de middagen of zaterdag terecht bij de deeltijdopvang. Daar kunnen ze knutselen, spelletjes doen of naar het jongeren centrum om te dansen of muziek te maken.

Dagbesteding

Bij verschillende woonvormen van de JP van den Bent is er een mogelijkheid voor dagbesteding. Ook hier wordt zoveel mogelijk gekeken naar de vraag van de cliënt en zijn of haar mogelijkheden. Soms wordt er geholpen met het bemiddelen tussen werkgever en cliënt.

Samenwerking JP van den Bent Stichting met MEE IJsseloevers

De JP van den Bent Stichting heeft geen centraal zorgloket. Dit betekent dat de consulent van MEE van tevoren met de cliënt bespreekt welke hulpvraag hij of zij heeft en hoe deze hulpvraag het beste beantwoord kan worden. De consulent van MEE neemt vervolgens contact op met een locatie van de JP. Wanneer er een plek vrijkomt binnen de setting wordt de cliënt uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. Loopt dit goed, dan volgt er een intakegesprek waarnaar de cliënt geplaatst kan worden. Ook bij de JP houdt het contact met MEE in vele gevallen op wanneer een cliënt geplaatst is. Wanneer er nog gezocht moet worden naar een andere vorm van hulpverlening of een vervolgplek blijft het contact met MEE bestaan.

Sallcon Werktalent

Sallcon Werktalent noemt zichzelf een werkmakelaar. Sallcon probeert het beste uit mensen te halen. Dit kunnen schoolverlaters, mensen met een beperking, een uitkering of individuele re-integratieovereenkomst (IRO) zijn.

Sallcon geeft in eerste instantie ondersteuning door middel van hun vacaturebank. Daarnaast kunnen mensen bij Sallcon een cursus effectief solliciteren volgen, dat hen zal helpen bij het vinden van een baan. Ook kunnen mensen een jobcoach krijgen die actief werk voor hen kan gaan zoeken en hen bijstaat in de communicatie met de werkgever. Soms hebben mensen wat extra begeleiding nodig door hun beperking. In dat geval kunnen zij zich aanmelden voor een sociale werkvoorziening. Deze is aan te vragen bij het UWV.

Samenwerking Sallcon Werktalent en MEE IJsseloevers

Een cliënt kan eerst in de WW (Werkloosheidswet) terecht komen. Wanneer het recht op WW is afgelopen, komt de cliënt in de bijstand en moet hij of zij weer werk gaan zoeken. Dan kan die persoon bij Sallcon terecht komen. Voor hulpverlening door Sallcon is een WSW (Wet Sociale Werkvoorziening)-indicatie nodig. Deze kan aangevraagd worden bij het UWV. Het UWV heeft 4 maanden de tijd om gehoor te geven aan deze aanvraag.

Sallcon heeft twee trajecten. Het 'gewone' traject is voor mensen boven de 23 jaar. De wachttijd op een werkplek is 3 jaar. In de tussentijd mag de cliënt geen werk doen, omdat hij of zij dan kans heeft om het recht op de WSW-uitkering te verliezen. Ook heeft Sallcon een voorschakeltraject, voor jongeren tot 23 jaar. Dit traject is ontstaan uit een samenwerking tussen het UWV, de gemeente en Sallcon. Het voorschakeltraject van Sallcon houdt in dat een jongere zonder indicatie en met een Wajong-uitkering meteen aan het werk kan bij Sallcon voor 20 uur per week. Voor het aannemen van deze jongeren ontvangt Sallcon geld van de gemeente. In deze twee trajecten houdt Sallcon de mensen met en zonder een verstandelijke beperking gescheiden.

Een cliënt van Sallcon kan terecht komen binnen Sallcon zelf, maar hij of zij kan ook door Sallcon gedetacheerd worden. Dan krijgt de cliënt een jobcoach, waarmee gezocht wordt naar een werkplek bij een ander bedrijf. Wanneer er een werkplek is gevonden komt de cliënt in dienst bij dat andere bedrijf, maar wanneer er problemen optreden kan er altijd worden teruggevallen op de jobcoach van Sallcon.

Het contact tussen MEE en de cliënt en MEE en Sallcon wordt in principe afgesloten, wanneer de cliënt door Sallcon is 'aangenomen'. Dit contact kan altijd weer worden hervat wanneer er in de begeleiding door Sallcon problemen zijn.

De aanmelding van een cliënt bij Sallcon gebeurt in eerste instantie telefonisch. Daarna mailt Sallcon meestal terug om verdere gegevens te kunnen ontvangen. Wanneer zij deze hebben, wordt de cliënt persoonlijk uitgenodigd voor een gesprek. Meestal wordt de consulent van MEE ook uitgenodigd voor dit gesprek. De laatste tijd is dit minder en hangt het af van het initiatief van de cliënt of de consulent van MEE bij het gesprek aanwezig is.

Stichting ZoZijn

ZoZijn biedt hulp aan kinderen en volwassenen met een beperking. Het is professionele hulp op het gebied van wonen, werken, logeren en ambulante ondersteuning. ZoZijn vindt dat iedereen gelijkwaardig is en zou moeten kunnen participeren aan de samenleving. Mensen moeten regie hebben over hun eigen leven. ZoZijn luistert naar de hulpvraag van de cliënt en van daar uit wordt er begeleid, met als doel dat de cliënt zichzelf kan ontplooiën en ontwikkeling en daarbij een goede gezondheid behoudt.

Wonen

ZoZijn biedt mensen met een beperking de kans te kiezen tussen zelfstandig wonen en wonen op een woonlocatie. Samen met de cliënt en het netwerk wordt de beste manier van wonen en begeleiding gekozen. Wanneer iemand kiest voor zelfstandig wonen, biedt ZoZijn deze mensen ambulante begeleiding om te ondersteunen bij zaken waar hulp nodig is. Hierbij kun je denken aan hulp bij financiën, boodschappen of het huishouden. Wanneer de cliënt er voor kiest om samen te wonen met iemand kan ZoZijn helpen bij het vinden van een geschikte huisgenoot. Op een woonlocatie wordt 24-uurszorg geboden. De cliënt heeft een eigen kamer en deelt de keuken met andere cliënten van de woning.

Werken

Cliënten van ZoZijn kunnen op een dagbesteding terecht, werken bij winkels van ZoZijn en werken bij normale bedrijven via een Jobcoach. Ook mensen met een meervoudig complexe handicap kunnen bij ZoZijn een zinvolle dagbesteding krijgen.

School

ZoZijn heeft speciaal voor moeilijk tot zeer moeilijk lerende kinderen een speciaal (voortgezet) onderwijs, de Daniël Brouwerschool in Wilp. Hier kunnen kinderen zich naar hun eigen aard en mogelijkheden ontwikkelen.

Logeren

Iedereen met een verstandelijke of meervoudige handicap die thuis woont, kan gebruik maken van de logeeropvang van ZoZijn. Logeren is als gast in het huis van een ander verblijven en is dus tijdelijk: in vakanties, weekenden, doordeweeks of als crisisopvang van maximaal twaalf weken in logeerhuis Wilp. ZoZijn heeft verschillende logeerhuizen in de regio's Overijssel en Gelderland. Logeeropvang is er voor iedereen, hoewel kinderen en jongeren er het meeste gebruik van maken. Er zijn twee vormen van logeeropvang; logeerhuizen en logeergezinnen. In de logeerhuizen zijn er een aantal begeleiders, dat de dagbesteding of leuke activiteiten verzorgen. Bij logeergezinnen kunnen de logés voor een korte periode bij een gezin verblijven. Dit sluit aan bij het idee van ZoZijn dat kinderen binnen een gezin zouden moeten opgroeien.

Op Pad

Op Pad is een organisatie binnen ZoZijn die dienstverlening biedt aan mensen met een niet aangeboren hersenletsel (NAH). Zij bieden alle dienstverlening die mensen met NAH nodig hebben.

Observatie- en Adviescentrum

Ouders van kinderen met een beperking, handicap of achterstand zitten vaak met veel vragen. Ook daar kan ZoZijn hulp bieden. Ouders kunnen zelf vaak goed aangeven waar ze begeleiding bij nodig hebben. Dit kan zijn van ambulante begeleiding thuis, op het kinderdagverblijf of school tot het vinden van een geschikte woonvorm of een logeerhuis. Ook kunnen kinderen door de specialisten van ZoZijn behandeld worden. ZoZijn heeft een Observatie- en Adviescentrum (O&AC) waar ouders terecht kunnen wanneer ze het vermoeden hebben dat hun kind een beperking of achterstand heeft.

Samenwerking ZoZijn en MEE IJsseloovers

Stichting ZoZijn heeft haar eigen zorgloket. Een consulent van MEE neemt contact op met het zorgloket wanneer zij een cliënt wil aanmelden bij ZoZijn. Na zo'n aanmelding volgt er een kennismakingsgesprek met de consulent van MEE, de cliënt waar het om gaat en een medewerker van het zorgloket van ZoZijn. Zij kijken samen naar waar de cliënt het beste geplaatst kan worden binnen de instelling. Het contact tussen MEE en de cliënt houdt in de meeste gevallen op, zodra de cliënt binnen de instelling geplaatst is. Er kunnen uitzonderingen voorkomen, bijvoorbeeld wanneer een cliënt binnen de crisisopvang is geplaatst. In dat geval zoekt de consulent van MEE verder naar een vervolgplek.

InteraktContour

Op de site van InteraktContour staat: “InteraktContour biedt wonen, dagbesteding en ambulante (woon)begeleiding aan mensen met een lichamelijke en/of zintuiglijke handicap en aan mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH)” (InteraktContour, 2010)

InteraktContour heeft 46 voorzieningen, verdeeld onder vier regio's: 'Gooi, Eem- en Flevoland', 'Veluwe-Utrecht', 'IJssel-Vecht' en 'Twente'. De voorzieningen bestaan uit woonvoorzieningen, dagbesteding, ambulante begeleiding, een expertisecentrum, een afasiecentrum, een NaHderkring en logeermogelijkheden.

Wonen

Op het gebied van wonen zijn verschillende woonvormen. Er bestaan binnen InteraktContour woonvoorzieningen om gezamenlijk of zelfstandig te wonen. Verder zijn er mogelijkheden om tijdelijk binnen een groep te wonen of een weekend te logeren. Bij InteraktContour is ook een bijzondere vorm van dienstverlening in de vorm van ADL-assistentie. (Zwaar) lichamelijk gehandicapten hebben dan de mogelijkheid om zo zelfstandig mogelijk te wonen, maar wel die hulp te ontvangen waar zij op bepaalde momenten behoefte aan hebben. Tot slot bestaat er ook een woontraining om te leren om weer zelfstandig te wonen.

Dagbesteding

Qua dagbesteding is er ruimte naar een activiteitencentrum te gaan, een arbeidsmatige dagbesteding te zoeken of vrijwilligerswerk te doen.

Bij het activiteitencentrum vormen persoonlijke behoeftes zoveel mogelijk het activiteitenprogramma. Over het algemeen zijn de activiteiten onder te verdelen in creatief, educatief, sportief, recreatief en overig en zijn de activiteitencentra in te delen op de soort handicap die de cliënten hebben.

Ambulante begeleiding

Bij InteraktContour kan men 24 uur per dag, 7 dagen per week een beroep doen op de ambulante begeleiding. De vorm van dienstverlening en de wijze waarop het aangeboden wordt, wordt afgestemd op de situatie van de cliënt en vastgelegd in het zorgplan.

Expertisecentrum

Binnen het activiteitencentrum De Schakel is veel expertise opgebouwd in activiteiten met slechtzienden en blinden: al deze kennis en ervaring zit sinds enkele jaren samengevoegd in het Expertisecentrum. Voorzieningen kunnen gebruik maken van de kennis van het expertisecentrum, bijvoorbeeld door het inhuren van medewerkers voor workshops.

Afasiecentrum

Het Afasiecentrum van InteraktContour is ontstaan uit een nauwe samenwerking met revalidatiecentra de Vogellanden in Zwolle en 't Roessingh in Enschede. De revalidatiecentra leveren de specifieke kennis op het vlak van diagnostiek, behandeling en begeleiding van de activiteitenbegeleiders. De activiteitencentra bieden binnen hun AC's de directe begeleiding van de groepen, de accommodaties en de overheadzaken (bijvoorbeeld vervoer en planning van de activiteiten).

Door de samenwerking tussen de Revalidatiecentra en InteraktContour is het mogelijk om mensen met afasie beter te ondersteunen bij hun communicatie. Door de samenwerking ontstaat er een ontmoetingsplek voor mensen met afasie.

NaHderkring

De NaHderkring biedt aan mensen met Niet Aangeboren hersenletsel de gelegenheid om ervaringen uit te wisselen over bijvoorbeeld het dagelijks leven met hersenletsel, het ontdekken van nieuwe mogelijkheden of het omgaan met tegenslagen. De groep is niet geschikt voor mensen onder de 18 jaar en met ernstige psychogeriatrische problemen of verregaande gedragsproblemen. De kring kan plaats vinden door middel van een echte 'praatkring', maar kan ook tijdens het uitvoeren van een activiteit. Op de site van InteraktContour staat dat er binnen de NaHderkring veel mogelijk is. Cliënten worden behoorlijk vrij gelaten in wat voor activiteit ze willen uitvoeren. Bij de NaHderkring is ondersteuning van deskundige medewerkers.

Samenwerking InteraktContour met MEE IJsseloevers

De aanmelding bij InteraktContour verloopt tot nu toe telefonisch. De consultants van MEE bellen naar één van de coördinatoren en doen een aanmelding door de gegevens van de desbetreffende cliënt door te geven. Tevens is er dan al een CIZ-aanvraag gedaan. De overdracht kan telefonisch zijn of er vindt een warme overdracht plaats.

Na de aanmelding wordt er door een ambulant begeleider van InteraktContour nog wel eens contact opgenomen met MEE om daarin nog het één en ander af te stemmen of navraag over te doen.

De instellingen bezoeken beide bijeenkomsten met betrekking tot NAH.

Bijlage III. Evalueren rondom samenwerking

Wat is evalueren?

De definitie van evalueren is: “Een feitelijke toestand of ontwikkeling beschrijven en het resultaat hiervan houden tegen het licht van een wenselijke toestand of ontwikkeling.

Deze wenselijke toestand is als het goed is kernachtig weergegeven in de vorm van criteria waaraan de beoordeelde toestand moet voldoen. Deze criteria spelen dan een grote rol in het onderzoek.” (Francke & Richardson, blz. 22/23) Evalueren is uiteindelijk het maken van een waardebeoordeling.

Waarom moet er geëvalueerd worden?

‘Waarom moet er geëvalueerd worden?’ is de doelstelling van een evaluatie. Het evaluatieonderzoek is uiteindelijk gericht op het slagen of falen van een interventie. Er zijn twee doelen van evaluatie, de intrinsieke en extrinsieke doelen.

Een intrinsiek doel van evalueren is vooral het bewustmaken van betrokken partijen. Intrinsieke evaluatiedoelen zijn voornamelijk doelen binnen een organisatie. Loopt de organisatie zoals hoort? Wordt er juist gecommuniceerd tussen medewerkers? Een extrinsiek doel van evalueren is vooral gericht op het aanbrengen van verbeteringen en veranderingen en dit rechtvaardigen naar de doelgroep en investeerders. De vraag die hierbij beantwoord moet worden is of het project zin heeft gehad en het vervolgd moet worden.

Bijlage IV. Interview vragen

Beeld van MEE IJsseloevers

- Vraagt u wel eens advies bij MEE IJsseloevers?
Zo ja, waarover?
Zo nee, waarom niet?
- Over welke onderwerpen zou u advies willen vragen bij MEE?
- Krijgt u altijd voldoende antwoord op uw vraag?
- Hebt u een folder van MEE.
Zo ja, is deze actueel?
- Is uit deze folder duidelijk wat MEE voor u kan betekenen?

Communicatie en bereikbaarheid

- Weet u nog wanneer het laatste contact was met MEE IJsseloevers?
- Wanneer u contact heeft met MEE, is dat dan vaak met dezelfde persoon?
Zo ja, ervaart u dit als prettig?
Zo nee, hoe ervaart u dit?
- Welke vorm van communicatie heeft uw voorkeur, schriftelijk of mondeling
- Hoe verloopt de schriftelijke communicatie tussen MEE en uw instelling?
- Krijgt u altijd de juiste cliëntinformatie toegezonden?
- Is de cliëntinformatie voldoende?
- Hoe verloopt de mondelinge communicatie tussen MEE en uw instelling?
- Wordt u makkelijk en snel verbonden met de juiste persoon van MEE?
- Wordt u in het contact met MEE vriendelijk te woord gestaan?

Samenwerking op zich

- Hoe zou u de gesprekken met de consultant van MEE en de cliënt beoordelen?
- Begrijpt u in de meeste gevallen waarom een cliënt naar (*instelling*) is doorverwezen?
- Houden de consultants van MEE zich aan de gemaakte afspraken?
Zo niet, wordt dit terug gekoppeld en vervolgens iets mee gedaan?
- Is er naast de samenwerking op het niveau van cliënten ook een samenwerking op managementniveau?
- Waar is de samenwerking met MEE sterk?
- Wat kan er verbeterd worden in de samenwerking met MEE?
- Beschrijf de samenwerking in één woord.
- Gaan er de komende tijd nog veranderingen binnen uw organisatie plaatsvinden die de samenwerking met MEE IJsseloevers zou kunnen veranderen?

Bijlage V. Interviews met ketenpartners

1. Carinova Raalte, maatschappelijk werker

- **Vraagt u wel eens advies bij MEE IJsseloevers in de regio Deventer?**

Carinova geeft aan niet vaak advies te vragen. *'Waarom dat komt weten we eigenlijk niet goed.'*

Carinova geeft aan niet goed te weten wat MEE IJsseloevers precies met een verwijzing zal gaan doen. Soms zijn er cliënten waarvan er sterk het vermoeden is dat zij een verstandelijke beperking hebben. Toch wil ze dan geen IQ test doen en een terugkerende vraag blijkt toch of ze zulke cliënten wel kan doorverwijzen naar MEE IJsseloevers of niet.

'...Wij vinden de laatste jaren (mening van mijn team) dat het verwijzen naar MEE minder is geworden, vanwege dat wij steeds minder zicht krijgen op wat MEE precies doet en wanneer ze nou precies verwijzen.'

- **Hebt u een folder van MEE IJsseloevers?**

Carinova heeft geen folder van MEE IJsseloevers liggen. Dit kan komen doordat zij net verhuisd is.

'...We hebben 2 jaar geleden eens een keer iemand van MEE gehad die wat meer vertelde over de werkwijze van MEE. Misschien is het goed om dit eens een keer weer te doen.'

Ook geeft zij aan niet precies te weten wat de doelgroep van MEE IJsseloevers is.

'...Mijn indruk van MEE is dat als wij denken dat er toch langdurige hulp en begeleiding nodig is, dat dit dan een reden waarom ik hem naar MEE door zou verwijzen.'

Ondanks dat ze niet altijd goed weet of iemand wel tot de doelgroep behoort, verwijst ze soms toch door naar MEE IJsseloevers.

- **Verwijst u zo'n cliënt dan toch naar MEE door, ondanks het grote vraagteken wat MEE eigenlijk doet, of gaat u dan toch zelf met zo iemand aan de slag?**

Ondanks dat ze niet altijd goed weet of iemand wel tot de doelgroep behoort, verwijst ze soms toch door naar MEE IJsseloevers.

- **Hebt u vaak contact met dezelfde contactpersoon van MEE IJsseloevers in de regio Deventer?**

Carinova geeft aan geen contact hebben met dezelfde contactpersoon.

'...Ik heb wel een aantal die ik dan ken. Ik wist toevallig van Henk Vos dat hij wel eens van dit soort situaties heeft behandeld, zo vinden de contacten meestal plaats. Het is altijd zo als je gewoon even weet: 'Oh, die kan ik even bellen'. Dan is dat wel ideaal.'

Carinova geeft aan het prettig te vinden wanneer er kortere lijnen zouden zijn tussen MEE in de regio Deventer en Carinova. Het wordt als prettig ervaren om wat vaste aanspreekpunten te hebben die rechtstreeks benaderd kunnen worden.

- **Weet u nog wanneer het laatste contact was met MEE IJsseloevers in de regio Deventer?**

'2 maanden geleden ongeveer.'

Carinova geeft aan dat dit erg verschilt. De ene periode zijn er meer cliënten die wellicht een doelgroep voor MEE IJsseloevers zijn, dan de andere. Wel geeft ze aan dat er toch een drempel is om MEE IJsseloevers in te schakelen.

'...Als ik makkelijker contact zou hebben zou ik, denk ik, even overleggen: 'Is dit niet een cliënt voor jullie?'. Nu overleg ik met collega's.'

- **Wat maakt dan dat u geen gebruik maakt van de advieslijn van MEE?**

Carinova geeft aan dat dit misschien gewoon gemakzucht is. Ook wordt benoemd dat er dan vaak gedacht wordt: 'En dan?'

'Tja, ik denk toch iets en dat mijn collega's dat ook hebben: 'Dan doen we het zelf wel'.'

- **Krijgt u dan niet voldoende antwoord op uw vragen als u belt?**

Carinova geeft aan het moeilijk te vinden om te benoemen wat het precies is dat het team weerhoudt. Het team brengt bovendien naar voren dat het te lang duurt voordat er actie wordt ondernomen na een verwijzing en dat sommige cliënten daar niet op kunnen wachten.

'...Toen ik een cliënt een poosje geleden aangemeld had, had die geloof ik twee maanden op de wachtlijst gestaan. Op een gegeven moment was ik zelf maar weer verder gegaan met de hulpverlening.'

- **Wanneer u contact heeft met MEE, is dat dan vaak met dezelfde persoon?**

Carinova geeft aan elke keer iemand anders van MEE IJsseloevers te spreken. Er zijn soms wel eens mensen die dan bekend zijn. Dit ervaart Carinova ook als prettig.

'...Het is altijd zo als je gewoon even weet: 'Oh die kan ik even bellen' dan is dat wel ideaal. Zo gaat het een beetje, als je iemand kent is dat prettig. Dus dat is weer het voordeel van korte lijnen, dat praat makkelijker. Dat vind ik wel belangrijk, dat je mensen hebt die je rechtstreeks kunt benaderen.'

Carinova geeft aan het wel prettig te vinden een aantal vaste aanspreekpunten te hebben.

- **Welke vorm van communicatie heeft uw voorkeur, schriftelijk of mondeling? Hoe verloopt de communicatie?**

Telefonisch contact.

'...Via de telefoon kun je toch beter afspraken maken anders loop je heen en weer te mailen.'

Verder loopt de schriftelijke communicatie ook prima.

- **Krijgt u altijd de juiste cliëntinformatie toegezonden?**

De informatie die Carinova de laatste tijd voornamelijk krijgt zijn verwijzingen.

'Nou, de informatie die ik de laatste tijd krijg is vaak een verwijzing, dat wordt gewoon opgepakt is mijn ervaring. Uit gesprek met collega's een beetje twijfel wat doen ze wel of niet.'

- **Wordt u makkelijk en snel verbonden met de juiste persoon van MEE?**

'Ja. Dat is wel ja goed.'

Ook de communicatie over e-mail verloopt goed. Dit wordt snel opgepakt volgens Carinova.

- **Wordt u in het contact met MEE IJsseloevers in de regio Deventer vriendelijk te woord gestaan?**

'Ja zeker, we zijn allemaal hulpverleners, hè?'

- **Houden de consultants van MEE zich aan de gemaakte afspraken?**

'Ja.'

- **Wordt u makkelijk en snel verbonden met de juiste persoon van MEE?**

Hier is Carinova tevreden over. Telefoontjes en e-mailtjes worden snel behandeld.

- **Waar is de samenwerking met MEE sterk?**

Hier zijn de meningen binnen het team Raalte over verdeeld. De één vond de contacten met MEE IJsseloevers beter dan de ander. Dit lag puur aan ieders eigen ervaring.

- **Wat kan er verbeterd worden in de samenwerking met MEE?**

Wat er verbeterd kan worden in de samenwerking met MEE IJsseloevers is dat er duidelijker moet worden wat voor doelgroep MEE IJsseloevers eigenlijk heeft. Daarin moeten volgens Carinova ook warmere contacten komen.

'..Ik denk dat er hier een heel verkeerd beeld van MEE IJsseloevers is. Dat hoeft niet alleen aan MEE te liggen, maar hier moet wat verbeterd worden.'

- **Beschrijf de samenwerking in één woord.**

'Onvoldoende. Hierbij laten we even in het midden waar dat aan ligt. Blijkbaar nemen we niet eens meer de moeite om cliënten door te verwijzen naar MEE IJsseloevers, omdat we niet goed weten wat zij voor ons kunnen betekenen.'

Carinova benoemt hierbij wel dat dit de mening is van het team in Raalte en dat het team in Deventer hier een andere mening over zou kunnen hebben.

- **Gaan er de komende tijd nog veranderingen binnen uw organisatie plaatsvinden die de samenwerking met MEE IJsseloevers zou kunnen veranderen?**

Een belangrijke verandering is de inrichting van Centra Jeugd en Gezin en Thuisbegeleiding. Hier gaat het een en ander in veranderen binnenkort.

2. Sallcon, beheerder wachtlijsten

- **Vraagt u wel eens advies bij MEE IJsseloevers in de regio Deventer?**

'Ik denk weinig, ik zit namelijk in de sociale werkvoorziening en daar is MEE in die zin veel minder in thuis dan wij zelf. MEE is voor ons niet direct adviserend, maar wel ondersteunend.'

Wel geeft zij werknemers het advies om eens naar MEE IJsseloevers te bellen wanneer zij hulp ergens mee willen dat buiten het werk ligt. Dan laat zij werknemers zelf bellen. Volgens Sallcon kan de drempel om contact op te nemen met MEE IJsseloevers voor werknemers van Sallcon erg hoog zijn.

'...Het is toch weer extra begeleiding, extra hulp, het valt wel mee. Ik kan het wel zelf.'

- **Hebt u een folder van MEE IJsseloevers?**

'Ja, wij hebben die wel.'

Af en toe wordt er bij Sallcon een folder meegegeven als er een vraag is over bijvoorbeeld een bepaalde training. Maar meestal wordt een werknemer van Sallcon gewoon verwezen naar MEE IJsseloevers door een telefoonnummer mee te geven. De doelgroep zelf vinden zij via een folder moeilijk te bereiken.

'...Voor ketenpartners is zo'n folder handiger dan voor de doelgroep zelf.'

- **Weet u nog wanneer het laatste contact was met MEE IJsseloevers in de regio Deventer?**

'Vanochtend.'

Dit ligt eraan hoeveel werknemers van Sallcon gebruik willen maken van de dienstverlening van MEE IJsseloevers, maar in principe is er wel regelmatig contact. Wekelijks ongeveer.

- **Wanneer u contact heeft met MEE, is dat dan vaak met dezelfde persoon?**

'Nee. Het gaat wel bijna altijd met het team van Arbeid.'

Ook verwijst Sallcon veel naar de mensen die de intake doen. Maar daar moeten de werknemers van Sallcon zelf achteraan bellen.

'...Kijk, alles buiten werk is privé en ik vind het erg belangrijk werk en privé gescheiden te houden. Dus ik adviseer mensen om contact op te nemen met MEE als ik denk daar heeft diegene belang bij.'

Van team Arbeid zijn er bij Sallcon een aantal verschillende nummers en namen bekend. Verder maakt het voor medewerkers van Sallcon geen groot verschil met welke consultant van team Arbeid ze te maken hebben.

'...Ik vind het prettig de persoon te kunnen spreken die mijn cliënt het beste kent.'

- **Welke vorm van communicatie heeft uw voorkeur, schriftelijk of mondeling? Hoe verloopt de communicatie?**

'Dat ligt heel erg aan het onderwerp. Ik vind het prettig dat ik even kan bellen en dat ik terug gebeld word. Maar ik doe ook veel via de mail, dan staat het voor mij ook een soort van op papier. Dus ja, beiden vind ik prima, dat maakt voor mij niet zoveel uit.'

Zowel telefonisch als e-mail gaat de communicatie prima. Wel geeft ze aan dat het soms lastig is dat er veel parttimers werken. De medewerker van Sallcon werkt zelf ook parttime en daardoor loopt men elkaar nog wel eens mis.

'...Ik had vandaag een situatie waarin ik een begeleider van MEE belde, maar die werkt vandaag niet. Het probleem waar ik mee rondloop daar kan ik eigenlijk niet op wachten, dus dat zal vandaag escaleren. En ja, dat is dan jammer, want anders had je wel even met z'n drieën kunnen zitten. Maar ja, dat kan dat niet. Dus de bereikbaarheid vind ik niet altijd goed.'

Toch vindt Sallcon het lastig om te zeggen of er vanuit MEE IJsseloevers iets gedaan moet worden aan de bereikbaarheid. Het achtervang-team is niet altijd geschikt voor hele concrete vragen of overleg.

'...Als ik informatie wil over een training o.i.d., dan krijg ik daar wel antwoord op. Dat is prima, maar dat zijn niet mijn vragen. Maar het is misschien wel iets om over na te denken. Maar ja, MEE IJsseloevers is net meer privé, dus we hoeven er ook niet altijd wat mee. Maar soms is dat wel handig.'

- **Krijgt u altijd de juiste cliëntinformatie toegezonden?**

Sallcon geeft aan dat het soms lijkt alsof MEE in de regio Deventer niet goed weet hoe zij werkt. Soms zijn er bepaalde verwachtingen die voor Sallcon niet reëel zijn. Ze benadrukt hierbij dat zij de werkgever zijn en geen sociaal activeringsproject.

'...Bij de mensen van Arbeid is dat wel duidelijk. Maar anderen, bijvoorbeeld een aantal persoonlijk begeleiders, staan daar af en toe heel anders in. En dat zorgt wel eens voor verwarring.'

Hierbij wordt door Sallcon benoemd dat zij ook snappen dat maatschappelijk werkers heel cliëntgericht zijn, maar ze merkt dat ze daar niet verder mee komen in een discussie.

Wanneer iemand om privéredenen een time-out wil kan dit niet altijd, omdat er een contract loopt. Waar Sallcon ook wel eens tegenaan loopt is dat de trainingen vanuit MEE onder werktijd gegeven worden. Daar zou ook naar gekeken moeten worden.

'...Want vaak zijn dat soort dingen wel een privé investering, dus niet in werktijd. Ik kan ook niet zeggen op mijn werk: 'Ik heb vanaf nu elke week een training'.'

Sallcon vindt het heel goed dat die trainingen er zijn en dat haar werkgevers zichzelf willen ontwikkelen, maar in principe is dat een privé-investering en geen werkinvestering. Hoewel het werk er wel baat bij kan hebben.

'...Kijk, hier intern kan dat wel, maar mensen die in dienst zijn bij een andere werkgever, ja dan is dat natuurlijk moeilijk uit te leggen.'

Natuurlijk kan er wel eens wat, maar mensen moeten wel reëel blijven, volgens Sallcon. Met de beperking die op papier staat, daar houdt men rekening mee.

- **Wordt u makkelijk en snel verbonden met de juiste persoon van MEE?**

In principe vindt Sallcon dit goed. Soms is een consulent niet aanwezig, maar de medewerker van Sallcon geeft aan dat dit andersom vast ook het geval is.

'...Dat ligt ook aan de aard van het werk. We zitten natuurlijk veel in gesprek, gaan op werkbezoek en zijn parttime werkers.'

- **Wordt u in het contact met MEE IJsseloevers in de regio Deventer vriendelijk te woord gestaan?**

Over het algemeen worden medewerkers van Sallcon vriendelijk te woord gestaan. Wel geeft de medewerker aan dat ze het soms lastig vindt dat maatschappelijk werkers, die vooral bellen in het belang van de medewerker van Sallcon, een discussie aangaan om het belang van hun cliënt te behartigen. Waarbij er soms een discussie ontstaat tussen de consulent van Sallcon en de maatschappelijk werker van MEE IJsseloevers.

'...En dan merk je wel dat anderen geïrriteerd kunnen worden. Maar nogmaals, ik heb met name met team Arbeid te maken en daar heb ik dat dus niet mee.'

- **Vindt u het belangrijk dat een consulent van MEE bij de intakegesprekken aanwezig is?**

'Ikzelf wel. Ik nodig ook altijd uit, maar ik merk wel dat mijn collega's daar wisselend in zijn. Maar voor mezelf sprekend, vind ik dat wel belangrijk.'

- **Waarom komt dat denkt u, dat bij Sallcon er niet altijd een consulent van MEE wordt uitgenodigd voor het intakegesprek?**

Dit heeft vaak te maken met overmacht of toch het idee dat een cliënt zichzelf wel goed kan redden. Wel geeft de medewerker van Sallcon nogmaals aan dat het wel belangrijk wordt gevonden om een traject te starten waarbij iedereen weet waar het over gaat. Er is belang bij dat iedereen aanwezig is, omdat iedereen toch een andere kijk heeft op dingen en andere vragen stelt.

'...Maar ja, zo zijn er ook collega's die dat in principe niet zo nodig vinden. Soms vinden ze het ook gewoon lastig.'

- **Houden de consulenten van MEE zich aan de gemaakte afspraken?**

'Jawel, ja hoor.'

- **Waar is de samenwerking met MEE sterk?**

Sallcon vindt de samenwerking op cliëntniveau sterk. Daarnaast is MEE IJsseloevers een verwijzende partij.

Cliënten kunnen zich bijvoorbeeld via MEE IJsseloevers aanmelden voor het voorschakeltraject. Ook een belangrijk punt volgens Sallcon is, dat ze werknemers van Sallcon makkelijk kan doorverwijzen naar MEE IJsseloevers voor hulp bij problemen die buiten het werk vallen. Zij geeft aan daar veel gebruik van te maken.

- **Wat kan er verbeterd worden in de samenwerking met MEE?**

Afstemming in het aanbod van trainingen. Zowel op tijden als op inhoud. Misschien dat MEE IJsseloevers samen met Sallcon kan kijken naar de inhoud van bepaalde trainingen, omdat zij toch dezelfde doelgroep hebben. Sallcon geeft aan dat het kan helpen als zij en MEE IJsseloevers meer gaan samenwerken in die zin. *'...Ik kan me voorstellen dat, als zij een agenda bij ons neerleggen voor trainingen o.i.d., ze wellicht ook wel meer aanmeldingen krijgen. Kijk, zij bieden dingen aan en wij bieden dingen aan, dat zou op zich niet dubbel hoeven. Ik denk dat het goed is om daar naar te kijken.'*

- **Beschrijf de samenwerking in één woord.**

'Goed.'

Wel moet er gezegd worden dat niet alle medewerkers bij Sallcon MEE IJsseloevers altijd even makkelijk weten te bereiken. Daarbij geeft Sallcon aan dat MEE IJsseloevers best wat meer bekendheid zou mogen maken bij haar doelgroep en met name wat zij voor de doelgroep kunnen betekenen.

'...Ik denk dat heel veel mensen MEE IJsseloevers niet kennen. Want MEE is zelf een organisatie die zegt: 'Mensen moeten naar ons toekomen. De hulp is vrijblijvend.' Ik denk dat als je hier het gebouw doorloopt en vraagt: 'Wat is MEE?' dat de meeste mensen het niet weten. En het is geen doelgroep die zelf op zoek gaat, dus je moet meer aanbiedend werken dan wachten op een vraag. Ik denk dat dat wel voor onze werknemers geldt.'

Ook geven ze aan dat zelfs binnen het team, dat wél bekend is met MEE IJsseloevers, soms niet duidelijk is welk werk zij uit handen kunnen geven.

'...Er moet duidelijker worden wat MEE allemaal kan betekenen voor ketenpartners en voor cliënten. En dat het kosteloos is, want dat weten mensen vaak ook niet. Daar ligt wel echt nog een verbeterpunt.'

- **Gaan er de komende tijd nog veranderingen binnen uw organisatie plaatsvinden die de samenwerking met MEE IJsseloevers zou kunnen veranderen?**

Er komen weer verkiezingen aan en de politiek speelt een grote rol in veranderingen die er binnen Sallcon gaan komen.

'...We weten ook nog niet hoe dat er allemaal uit gaat zien. Er gaan wel dingen veranderen. Wij zijn ook afhankelijk van wat de politiek doet en daarmee is het ook de vraag wat dat betekent voor de samenwerking.'

3. Trajectum-Hanzeborg, locatiehoofd

- **Vraagt u wel eens advies aan MEE?**

Hanzeborg geeft aan weinig gebruik te maken van de adviesfunctie van MEE. Het is eerder andersom. Wanneer MEE denkt dat een cliënt goed bij Trajectum-Hanzeborg zal passen, nemen medewerkers van MEE contact op en stellen dit soort vragen aan Trajectum-Hanzeborg.

'...Ik weet niet precies hoe het zit met maatschappelijk werkers en er is natuurlijk altijd overleg over een bepaalde casus, maar daar ben ik dan weer niet bij betrokken. Dus in die zin sluit ik niet uit dat we ook wel eens advies vragen, maar behandeling inhoudelijk denk ik niet.'

- **Komt het wel eens voor dat cliënten direct naar Hanzeborg komen en dat u ze doorverwijst naar MEE?**

Dit gebeurt af en toe wel eens. Cliënten bellen niet alleen zelf, ook de huisarts verwijst wel eens door. Trajectum-Hanzeborg is een derdelijnsorganisatie en mag geen verwijzing van de huisarts accepteren. Daar moet MEE altijd tussen zitten. Dan wordt er wel eens terug verwezen naar MEE. Meestal komt zo'n casus dan wel weer terug bij Trajectum-Hanzeborg.

'...Dus wat dat betreft zou MEE, als het gaat om huisartsen en verwijzingen richting Hanzeborg misschien die huisartsen wat beter kunnen voorlichten.'

Trajectum-Hanzeborg sluit niet uit dat er een tijd komt waarbij de huisarts direct kan doorverwijzen, maar dat is nu nog niet aan de orde.

- **Hebt u een folder van MEE?**

Trajectum-Hanzeborg heeft wel folders liggen. Toch wordt er geen gebruik gemaakt van de folder. Meestal wordt een cliënt mondeling verwezen naar MEE en krijgt soms een telefoonnummer mee.

'...Ik heb ook nog nooit meegemaakt dat mensen vragen: 'Goh wat is MEE dan, wat is dat voor organisatie?'. Dan heb ik het over cliënten die particulier bellen.'

- **Weet u nog wanneer het laatste contact was met MEE IJsseloevers?**

'Oh, misschien vandaag nog wel, of gister. Elke week wel een paar keer.'

- **Wanneer u contact heeft met MEE, is dat dan vaak met dezelfde persoon?**

Trajectum-Hanzeborg heeft niet vaak met dezelfde persoon contact. Dit vindt ze ook niet nodig, omdat ze graag contact heeft met de persoon die de casus behandelt. Ze vindt verder geen groot verschil tussen consultants.

'...Soms dan merk je wel, als het jonge mensen zijn, dat ze zelf pas in het werk zitten. Dan weten ze niet wie Hanzeborg is en wat Hanzeborg doet. Dan moet ik ze soms een beetje voorlichten, maar dat is verder niet erg.'

- **Hebt u het meeste telefonisch contact?**

Trajectum-Hanzeborg geeft aan dat er telefonisch contact is, maar dat ze ook contact heeft wanneer er een intake is. Dan komt een medewerker van MEE IJsseloevers in de regio Deventer mee met zo'n gesprek.

- **Heeft telefonisch contact uw voorkeur boven schriftelijk?**

Het is afhankelijk van de situatie welk contact het prettigst wordt ervaren. Als het telefonisch kan dan is het goed, maar soms gaat het ook via e-mail.

- **Word u altijd vriendelijk te woord gestaan door de medewerkers van MEE?**

Medewerkers van MEE IJsseloevers van regio Deventer worden als heel vriendelijk en adequaat omschreven door Trajectum-Hanzeborg. Er hoeft niet lang op antwoord gewacht te worden.

'...Ik merk dat ze goed hun best doen om inkomende boodschappen, wanneer een medewerker afwezig is of in gesprek, over te brengen als we vragen terug te bellen.'

- **Nodigt Hanzeborg de consultants van MEE ook uit bij een intake?**

Hanzeborg stelt het zeer op prijs wanneer er een consultant van MEE bij een intake aanwezig is. Ze nodigt de verwijzer ook altijd uit om de reden dat de verwijzer de cliënt goed kent. De verwijzer weet op welke manier en op welk tijdstip iets gecommuniceerd kan worden naar de cliënt.

‘...Het kan soms zijn dat een cliënt ergens erg overstuurd wordt, soms kan het verstandig zijn een dag van tevoren pas te zeggen dat er een intake komt. Ja, dat kan zo’n verwijzer inschatten, wij niet.’

- **Zijn er wel eens onenigheden met de verwijzer over waar een cliënt geplaatst wordt?**

Er zijn volgens Trajectum-Hanzeborg geen echte onenigheden. Soms is er een verschil van inzicht, maar over het algemeen wordt een cliënt bij Trajectum-Hanzeborg aangemeld om hun expertise. De contacten worden als vriendelijk en professioneel omschreven.

- **Begrijpt u altijd waarom een cliënt wordt doorverwezen naar Hanzeborg?**

Soms is dit lastig. Voor de medewerkers van MEE is het soms ook moeilijk om helder en scherp de hulpvraag in beeld te krijgen. De een heeft wat meer ervaring om het probleem te omschrijven dan de ander. Dus daar zit wel verschil in. Maar dat komt in een intake wel aan bod.

- **Worden er daarom ook wel eens cliënten afgewezen?**

Cliënten worden eigenlijk nooit afgewezen na een intake. Het was dan tijdens een informatief telefonisch contact wel aan bod gekomen. Daar wordt aan de telefoon over gesproken en soms komt het dan niet eens tot een aanmelding.

‘...Mocht er van tevoren geen telefonisch contact gezocht zijn door MEE dan destilleer ik dat wel heel snel uit de aanmelding. Dan is of het IQ te laag of te hoog, of de cliënt te jong.’

- **Wordt altijd de juiste cliëntinformatie toegezonden?**

Hier ontbreekt nog wel eens wat aan. Sommige medewerkers vullen het aanmeldformulier niet zorgvuldig genoeg in.

‘...Dan krijgen we soms wel eens het idee van: ‘Als het maar bij Hanzeborg binnen is dan ben ik de casus kwijt’.’

Toch realiseert Trajectum-Hanzeborg zich wel dat het aanvraagformulier erg lang is. Daar is ook wel eens contact over geweest met MEE, waarna er al een hele hoop vragen zijn geschraapt. Soms is het ook lastig, wanneer een cliënt alleen nog thuis heeft gewoond, dan is er niet zoveel documentatie. Ook wordt er af en toe geen kopie van de ID-kaart meegezonden waardoor er weer achteraan gebeld moet worden.

- **Hoe reageren de medewerkers van MEE dan wanneer u er weer achteraan belt?**

Medewerkers van MEE reageren heel vriendelijk en gaan daarna actie ondernemen. Dit kan echter soms wel een paar weken duren.

‘...Ja, ik begrijp ook wel, de consulent van MEE ziet die cliënt ook niet elke dag. En als er dan over drie weken een afspraak staat dan denkt die: ‘Dan vraag ik over drie weken wel even een kopie van de ID-kaart’.’

Toch duurt dat soms wel erg lang en zonder kopie van de ID-kaart kan er niets worden ondernomen. Dan blijft een casus onnodig lang liggen.

‘...Maar er zijn natuurlijk heel veel medewerkers. Ik zeg ook niet dat het per definitie allemaal MEE IJsseloevers is.’

- **Hoe verlopen de gesprekken waarbij MEE aanwezig is?**

Hier is Trajectum-Hanzeborg tevreden over. De medewerker van MEE is vaak de enige persoon die de cliënt goed kent en het vertrouwen van de cliënt heeft. Soms is er ook familie bij. Wanneer het vaste aanspreekpunt van de cliënt niet aanwezig kan zijn komt er een vervanger mee. Voor Trajectum-Hanzeborg is de meerwaarde op dat moment weg.

‘...Over het algemeen gaat het ons er voornamelijk om dat, als een cliënt dingen zelf niet zo goed kan vertellen, we de consulent aanvullende informatie kunnen vragen, maar zeker ook om de cliënt een beetje op het gemak te stellen.’

Een intake is ervoor bedoeld om ook van de cliënt zelf iets te horen. Trajectum-Hanzeborg krijgt dikke dossiers aangeleverd die geschreven zijn door anderen. Zij wil ook graag weten wat de cliënt er zelf van vindt.

‘...Soms leidt een cliënt een beetje aan zelfoverschatting en dan is het wel eens handig dat er iemand bij zit om aan te kunnen vragen: ‘Is dat nou aangedikt?’, omdat zij de cliënt ook kennen.’

- **Houden de consultants van MEE IJsseloevers zich altijd aan de gemaakte afspraken?**

Er zijn geen klachten over afspraken. Wanneer dit wel zo zou zijn, zou ze zelf contact op nemen met MEE IJsseloevers in de regio Deventer. Er wordt benadrukt dat iedereen wel eens wat vergeet.

- **Waarin is de samenwerking met MEE sterk?**

Een sterk punt in de samenwerking vindt Trajectum-Hanzeborg het goede beeld dat MEE heeft van hun organisatie. MEE heeft heel helder welke doelgroep er bij Trajectum-Hanzeborg aangemeld kan worden en wat zij voor de cliënt kan betekenen.

- **Wat kan er verbeterd worden in de samenwerking met MEE?**

De aanmeldprocedure. Wanneer dit gelijk goed wordt opgepakt scheelt dat iedereen tijd en werk. En het blijven focussen op het formuleren van de hulpvraag.

'...Maar goed dat is ook niet altijd helder, dat is soms ook heel complex. Het is ook geen verwijt dat ze het niet altijd even scherp hebben.'

- **Beschrijf de samenwerking in één woord.**

'Prima'

- **Gaan er de komende tijd nog veranderingen binnen uw organisatie plaatsvinden die de samenwerking met MEE IJsseloevers zou kunnen veranderen?**

De eerste klinische behandeling gaat plaatsvinden op Hoeve Boschoord in Friesland. Daar zal de eerste drie á vier maanden de observatie diagnostiek worden gedaan.

'...En het is ook heel goed dat, en dat weten ze in principe wel, eerst bij Hanzeborg een behandeling algemeen aangevraagd wordt. Maar tegenwoordig is het zo dat als een cliënt in een instelling verblijft, waar die al een ZZP heeft, dat alleen een kopie van het ZZP voldoende is. Er hoeft dan niets extra's aangevraagd te worden. Alleen als een cliënt nog gewoon thuis is, moet MEE gewoon een behandeling algemeen aanvragen.'

4. InteraktContour, maatschappelijk werker

- **Vraagt u wel eens advies bij MEE IJsseloever?**

InteraktContour geeft aan geen advies te vragen bij MEE, omdat zij ook de kennis heeft die MEE aan advies geeft. Van de andere kant vraagt MEE wel advies aan InteraktContour, met betrekking tot plaatsing van een cliënt. Dan gaat het om hulp bij een indicatiestelling of om de hulpvraag te verduidelijken

'...De adviesfunctie van MEE is minder belangrijk, omdat wij zelf ook alles weten over de regelgeving in de gehandicaptenzorg.'

- **Hebt u een folder van MEE.**

'We hadden wel folders. We krijgen soms aanmeldingen voor mensen die nog geen indicatie hebben. Dan verwijst ik ze door naar MEE zodat deze ze ondersteunt bij de indicatieaanvraag. In die gevallen geef ik de cliënten een folder mee.'

- **Is uit deze folder duidelijk wat MEE voor u kan betekenen?**

'Dat weet ik niet meer.'

- **Weet u nog wanneer het laatste contact was met MEE IJsseloever?**

'Vorige week, het contact is wekelijks. MEE is een grote verwijzer voor ons'

- **Wanneer u contact heeft met MEE, is dat dan vaak met dezelfde persoon?**

InteraktContour heeft vaak contact met dezelfde contactpersoon. Dit wordt over het algemeen als prettig ervaren. Daarnaast vertelt InteraktContour dat MEE in het verleden aparte contactpersonen had voor mensen met een lichamelijke handicap en mensen met een verstandelijke handicap. Dit is nu niet meer het geval en dat vindt InteraktContour een prettige ontwikkeling. Zo zijn de consultants meer 'all round'. Dit komt van pas wanneer blijkt dat een eventuele cliënt van InteraktContour ook een verstandelijke handicap blijkt te hebben.

- **Welke vorm van communicatie heeft uw voorkeur, schriftelijk of mondeling**

InteraktContour vindt zowel mondelinge als schriftelijke communicatie hun voor- en nadelen hebben.

'Schriftelijk is vaak handig, omdat ik zelf ook wel eens weg ben en niet bereikbaar ben. Dan maak ik gebruik van e-mailcontact. Ik vind de mail zelf soms wel onpersoonlijk. In eerste instantie heeft telefooncontact toch wel mijn voorkeur.'

- **Hoe verloopt de schriftelijke communicatie tussen MEE en uw instelling?**

'Dat loopt goed'

- **Krijgt u altijd de juiste cliëntinformatie toegezonden?**

'Als ik erom vraag wel. Dan spreek ik dat zo af met de consultant. '

- **Is de cliëntinformatie voldoende?**

'Laatst was er een situatie waarin de arts het vervelend vond dat er alweer dossierinformatie bij hem werd opgevraagd. In die gevallen kan ik de cliënt vragen om toestemming om de cliëntinformatie bij MEE op te vragen, schriftelijk. Die cliëntinformatie is dan voldoende.'

- **Hoe verloopt de mondelinge communicatie tussen MEE en uw instelling?**

InteraktContour herhaalt dat de communicatie met MEE altijd goed is, zo ook de mondelinge.

'Ik ben erg tevreden over de communicatie. Natuurlijk is het soms zo dat je even geen antwoord krijgt, maar men is bij MEE ook druk, net als wij. Dus dan moet je ook niet op elkaar gaan vitten.'

De mondelinge communicatie tussen MEE en InteraktContour is als volgt. MEE belt om te vragen of een persoon bij InteraktContour geplaatst zou kunnen worden of welke indicatieaanvraag er nodig is voor plaatsing bij InteraktContour.

'...Als een cliënt naar ons toe wil en een indicatie moet aanvragen, vragen ze aan ons hoe ze dit het beste kunnen doen. In die gevallen sturen wij ze door naar MEE. Afspraken gaan meestal gewoon goed via de telefoon.'

- **Wordt u makkelijk en snel verbonden met de juiste persoon van MEE?**

‘We hebben natuurlijk de 06-nummer van de consulenten dus we bellen gewoon rechtstreeks.’

- **Wordt u in het contact met MEE vriendelijk te woord gestaan?**

‘Ja’

- **Hoe zou u de gesprekken met de consulent van MEE en de cliënt beoordelen?**

InteraktContour geeft aan dat zij geen klachten heeft over MEE. Zij werkt prettig samen. InteraktContour houdt er rekening mee dat iedereen wel eens een slechte dag kan hebben, maar dit heeft geen invloed op hun waardering van de samenwerking.

‘...Vroeger zat ik meer op locatie. Wanneer er iemand was die wilde kijken op één van de locaties dan regelde ik dat samen met een MEE consulent. MEE gaf dan de cliëntinformatie. Nu doet de locatie de rondleidingen zelf. De MEE-consulent komt dan met de cliënt naar de rondleiding en de MEE consulent koppelt dit naar mij terug. Dat dit veranderd moest worden ligt bij InteraktContour en niet bij MEE.

Het verschilt per keer wie het initiatief voor de rondleiding neemt. We hebben overleg over hoe we een situatie samen aan gaan pakken.’

- **Hoe is de reactie van de consulenten van MEE wanneer er door een ambulant medewerker nogmaals word gebeld voor extra cliëntinformatie?**

‘Met ambulant begeleiders heb ik niet zoveel contact. Dit gaat buiten mij om, maar ik hoor nooit: ‘Wat zijn de consulenten van MEE lastig’.’

- **Begrijpt u in de meeste gevallen waarom een cliënt naar InteraktContour is doorverwezen?**

Over het algemeen is bij MEE goed duidelijk wat voor instelling InteraktContour is. Er zijn een aantal gevallen waarbij een cliënt naast een lichamelijke handicap ook een verstandelijke handicap heeft en dus niet binnen InteraktContour past. Dan is het vaak zo dat de cliënt zelf niet als een verstandelijk gehandicapte behandeld wil worden.

‘...Dan houden wij toch van een stukje duidelijkheid dat wij niet daarvoor zijn. Maar meestal gaat het gewoon goed als MEE doorverwijst.(...) In de jaren is dat wel een stuk duidelijker komen te liggen, maar soms merk je dat er nog steeds een grijs gebied is waarin iemand met een laag IQ wordt aangemeld. Terwijl cliënten bij ons minimaal een IQ moeten hebben van 60. Het blijft lastig te beoordelen. Achteraf denken we soms: ‘Ja, die persoon had eigenlijk niet bij ons geplaatst moeten worden.’ Dan is er sprake van een verstandelijke handicap en toch hersenletsel en weet je soms niet waar de beperking zit.’

- **Houden de consulenten van MEE zich aan de gemaakte afspraken?**

‘Ja, MEE is voor ons gewoon een organisatie waar we prettig mee samenwerken.’

- **Is er naast de samenwerking op het niveau van cliënten ook een samenwerking op managementniveau?**

Er is sprake van regelmatig overleg op managementniveau, bijvoorbeeld wanneer er bij MEE weer ontwikkelingen zijn waar InteraktContour van op de hoogte moeten worden gebracht en andersom.

‘...De Raad van Bestuur heeft met alle verwijzers op dat niveau contacten. Ik heb nooit gehoord dat daar problemen in zijn. Maar MEE is natuurlijk nooit een concurrent van ons geweest. Het is een doorverwijzer, dus daar ga je anders mee om dan een concurrent.’

- **Waar is de samenwerking met MEE sterk?**

InteraktContour vindt vooral de doorverwijsfunctie van MEE erg sterk.

‘Sterk voor ons is dat zij in het voortraject met de cliënt mee gaan om de juiste indicatie aan te vragen, zodat de cliënt ook bij ons op de juiste locatie terecht komt en zich op zijn/ haar gemak voelt. Die begeleiding ligt dan bij MEE en niet bij ons. Dat loopt gewoon goed. De samenwerking loopt goed.’

- **Wat kan er verbeterd worden in de samenwerking met MEE?**

InteraktContour vindt niet dat er iets verbeterd moet worden aan de samenwerking. Wel wordt nog even de situatie van een aantal jaren terug genoemd.

‘...Toen die overgang kwam met het verschil tussen consulenten voor lichamelijk gehandicapten en consulenten voor verstandelijk gehandicapten, was het in de beginfase nog wel eens zo dat lichamelijk gehandicapten naar de verstandelijk gehandicaptenzorg werden verwezen.

Dit kwam doordat het dan om iemand ging met hersenletsel, waarvan men dacht dat hij/zij verstandelijk gehandicapt was. Deze situaties komen nu nog maar weinig voor.'

- **Beschrijf de samenwerking in één woord.**

'Prima'

- **Gaan er de komende tijd nog veranderingen binnen uw organisatie plaatsvinden die de samenwerking met MEE IJsseloevers zou kunnen veranderen?**

Er gaan een aantal veranderingen plaatsvinden in de locatie van Deventer. Hier is MEE al van op de hoogte. Er komt een nieuwe woonvorm in Deventer, hier is door InteraktContour al promotie voor gemaakt.

5. JP van den Bent Stichting, locatiehoofd

▪ Vraagt u wel eens advies bij MEE IJsseloevers?

JP van den Bent geeft aan wel degelijk advies te vragen. Dit doet ze omtrent verschillende zaken, onder andere de plaatsing van een cliënt en het dienstverleningspakket van MEE

'Ja, wanneer we een vraag hebben over een van onze cliënten voor eventueel een plek. Dat is ook de manier waarop we met elkaar communiceren. We vragen ook wel eens of er nog andere zaken in hun pakket zitten. Andere zaken waar we gebruik van kunnen maken.'

▪ Hoe gaat dat dan, krijgt u voldoende antwoord op uw vragen?

'Ja hoor prima. Ze weten heel goed wat binnen hun eigen takenpakket valt. Ook hoe dat uiteindelijk te verkrijgen is, dat gaat prima.'

▪ Hebt u een folder van MEE?

'Ik heb de folder hier wel gehad, ik kan er niet direct eentje pakken. Of dit een hele actuele zal zijn weet ik niet.'

▪ Is uit deze folder duidelijk wat MEE voor u kan betekenen en ook voor de doelgroep?

JP van den Bent is tevreden over de folder en de site.

'... Ik denk dat ze een hele duidelijke folder en site hebben. Daar maken wij ook gebruik van, we verwijzen naar de site als mensen iets willen weten over MEE.'

▪ In welk geval wijst u dan door?

'Nou, iedereen die een hele specifieke vraag heeft over zaken van bijvoorbeeld een procedure of een aanvraag tot welke diensten ze verlenen. Heel breed.'

▪ Weet u nog wanneer het laatste contact was met MEE IJsseloevers?

'Ik denk dat het laatste contact anderhalve maand geleden is geweest. Het heeft erg te maken met hoeveel cliënten ik hier heb die door MEE zijn verwezen.'

JP van den Bent is wisselend tevreden over het contact met MEE. Ze loopt er tegen aan dat de consultants van MEE zichzelf een stuk minder betrekken bij het hulpverleningsproces vergeleken met een tijd terug. Daarnaast is het soms onduidelijk wie voor welke zaken verantwoordelijk is.

'...MEE is natuurlijk een grote verwijzer. Vroeger was dat wel wat anders: toen zaten ze toch wel wat dicht bij de cliënt. Nu worden dingen gedaan vanuit de hulpvraag van de cliënt. Eerder zag je dat een hulpverlener van een KVT veel intensiever mee liep in het dienstverleningsproces bij MEE. Het is soms onduidelijk wie welke taken op zich neemt. Is het de bedoeling dat het KVT na zes weken een nieuwe plek gaat zoeken en gaat MEE daar ook voor? De mate waarin MEE betrokken is bij het hulpverleningsproces binnen het KVT is ook maar net af te wachten.'

▪ U zegt dat er een verandering heeft plaatsgevonden, dat ze minder dicht bij de cliënt staan?

JP van den Bent vertelt dat ze een verandering merkt in de betrokkenheid van MEE. Op dit moment leidt het KVT veelal de 'zoektocht' voor de cliënt. Deze zoektocht bestaat uit het vinden van een vervolgvoorziening en het regelen van de CIZ-indicatie. Dan trekt MEE zich veelal terug, terwijl zij eigenlijk voor de dienstverlening verantwoordelijk blijft tot dat de cliënt een definitieve plek heeft gevonden.

'... Ze komen uiteindelijk weer in beeld vanaf het moment dat de cliënt vertrekt of het niet goed gaat met de cliënt. En in het verleden zat MEE daar veel dicht op (...) Dan praat ik niet alleen over MEE IJsseloevers, maar ook over de rest. Daar zie ik het bij de overige regio's nog wel wat duidelijker.'

▪ Wat vindt u van die verandering?

JP van den Bent geeft aan dat deze verandering vooral voor de cliënt voelbaar en vervelend is. De instelling vindt de consultants van MEE een stuk minder aanwezig in de hulpverlening binnen het KVT dan in eerdere jaren. Een uitzondering hierin is MEE IJsseloevers wel. De problemen rondom de betrokkenheid ervaart men met name bij MEE Veluwe.

'De relatie met MEE IJsseloevers is toch anders, omdat ik vind dat ik daar die grote verandering niet zo heel erg zie. Dat ligt misschien ook aan de consultants die er zitten.'

- **Wanneer u contact heeft met MEE, is dat dan vaak met dezelfde persoon?**

'Soms heb ik veel met dezelfde mensen te maken en soms met nieuwe mensen, dus dat wisselt. Dat is eigenlijk wel prima. We maken een afspraak op het moment dat iemand een aanmelding doet en met dezelfde persoon maken we ook vervolgspraken.'

- **Welke vorm van communicatie heeft uw voorkeur, schriftelijk of mondeling?**

JP van den Bent heeft een duidelijke voorkeur bij een mondelinge communicatie. Men merkt dat er schriftelijk het één en ander misgaat. Dit is dan miscommunicatie of het niet goed interpreteren van dingen. Bevestigingen zijn wat betreft de stichting prima om via mailcontact te doen

'... Ik zie dat de valkuil van de mail is dat mensen vervolgens alleen maar via de mail met elkaar communiceren. Dan komt de essentie van de vraag soms op de verkeerde manier te liggen. Daarnaast merk ik dat een vraag via de mail erg kort blijft. Als je met elkaar zou praten en eens door zou vragen, kom je veel sneller op andere gesprekstof en word de vraag soms ook helderder.'

- **Krijgt u altijd de juiste cliëntinformatie toegezonden?**

'Ja, over het algemeen wel. Ook voldoende informatie. Ik ben wel redelijk positief over MEE IJsseloevers en de wijze waarop zij gegevens aanleveren.'

- **Ziet u daar verschil in tussen MEE IJsseloevers en andere MEE's?**

JP van den Bent vindt het moeilijk om een evaluatie te geven van het contact met MEE IJsseloevers. Zij hebben namelijk daarnaast ook contact met MEE Veluwe. Eerder in het interview gaf de stichting al aan dat tussen het contact met deze twee MEE's veel verschil zit.

'Jazeker, daar zit echt heel veel verschil in. Het voorbeeld dat ik gaf over het heel afgebakend houden zie ik veel bij nieuwe werknemers van MEE Veluwe. Daar hebben we veel discussie mee over wie welke taken op zich moet nemen.(...) Ik zie bij consultants van MEE IJsseloevers dat zij toch wat meer meedenkend zijn van: 'Hoe gaan we dit samen even met elkaar oplossen?''

- **Wordt u makkelijk en snel verbonden met de juiste persoon van MEE?**

'Ja'

- **Wordt u in het contact met MEE vriendelijk te woord gestaan?**

'Ja, prettige mensen die daar zitten.'

- **Hoe zou u de gesprekken met de consultant van MEE en de cliënt beoordelen?**

JP van den Bent noemt wel dat er verschillen zijn te zien tussen de verschillende consultants van MEE. Maar over het algemeen is de stichting tevreden over de gesprekken met de consultant en de cliënt.

'... Ik hoor van begeleiders dat, als er wat is, het lijntje snel is gelegd. We kunnen elkaar altijd weer snel vinden. De consultants van MEE kennen heel goed de procedure en weten goed wat het KVT is, wat dat inhoudt, wat er voor nodig is en welke rol zij daar in hebben.'

- **Begrijpt u in de meeste gevallen waarom een cliënt naar het KVT wordt gestuurd?**

'Ja'

- **Is de hulpvraag die er is opgesteld met de consultant van MEE altijd helder?**

'Ja, die is helder. Soms maken we 'm uiteindelijk samen hier, omdat er dan iets extra's bijkomt. Dat overleggen we ook met MEE en kijken wat MEE daarin kan betekenen. Zeker richting een vervolgplek. Bij MEE IJsseloevers is daar nooit onenigheid over. Bij MEE Veluwe merk ik dat we regelmatig zitten te schipperen met name over de rol. Over verzoeken van ons of zij iets willen oppakken, financiën bijvoorbeeld, wordt vaak erg zwaar gedaan. Dan is het van: 'Dat doen wij niet en dat is niet onze taak'.'

- **Is het bij MEE IJsseloevers wel duidelijk wat jullie en wat hen taak is?**

JP van den Bent vindt dat MEE IJsseloevers goed duidelijk heeft wie welke taken heeft en deze ook uitvoert.

'... Ik denk dat dat wel heel sterk te maken heeft met dat hier een aantal vaste mensen zijn. Ik vind dat MEE IJsseloevers dat prima doet en ik hoop ook dat ze nieuwe werknemers hier ook in kunnen instrueren.'

- **Houden de consultants van MEE zich aan de gemaakte afspraken?**

'Ja.'

- **Is er naast de samenwerking op het niveau van cliënten ook een samenwerking op managementniveau?**

'Als dat nodig zou zijn is dat mogelijk, ja.'

- **Waar is de samenwerking met MEE sterk?**

'Ik denk dat een aantal consultants van MEE IJsseloevers redelijk goed in zicht hebben wat een KVT is. Ze zijn goed op de hoogte van wat een KVT is en wat MEE daarin kan betekenen.'

- **Wat kan er verbeterd worden in de samenwerking met MEE?**

'Dat kan ik 123 niet zo zeggen, als er iets verbeterd kan worden zou ik dat dan wel aangeven.'

- **Beschrijf de samenwerking in één woord.**

'Zeer goed bij MEE IJsseloevers'

- **Gaan er de komende tijd nog veranderingen binnen uw organisatie plaatsvinden die de samenwerking met MEE IJsseloevers zou kunnen veranderen?**

'Nee, niet dat ik die nu zie'

6. ZoZijn, zorgkantoor medewerker

▪ Vraagt u wel eens advies bij MEE IJsseloevers?

Zozijn geeft aan eigenlijk nooit advies te vragen, omdat zij op de meeste vragen wel zelf antwoord kan geven. *'... We hebben wel overleg over cliënten, maar dat is niet echt advies. Meer: 'hoe zouden jullie dit of hoe zouden jullie dat?''*

▪ Hebt u een folder van MEE?

Zozijn heeft folders, omdat zij in een enkel geval cliënten kan verwijzen naar MEE. Dit komt echter nauwelijks voor.

'... MEE gaat ervan uit dat, wanneer cliënten bij ons geplaatst zijn, wij de dienstverlening doen en dat betekent dat we eigenlijk zelden hoeven terug te verwijzen naar MEE.'

▪ Is uit deze folder duidelijk wat MEE voor u kan betekenen en ook voor de doelgroep?

'Voor mij wel.'

▪ Weet u nog wanneer het laatste contact was met MEE IJsseloevers?

'Vorige week dinsdag.'

▪ Wanneer u contact heeft met MEE, is dat dan vaak met dezelfde persoon?

Zozijn benoemt dat dit niet het geval is, maar dat zij hier ook geen behoefte aan heeft. Men vindt het belangrijker dat ze de consulent spreken die het meeste weet over de betreffende cliënt, dan dat dit een consulent is waarmee zij altijd contact hebben.

'Ik merk in de werkwijze, informatie of overleg ook niet veel verschil in de consulenten van MEE IJsseloevers.'

▪ Welke vorm van communicatie heeft uw voorkeur, schriftelijk of mondeling?

Dit verschilt voor Zozijn per situatie. Zozijn heeft geen bezwaar tegen mailcontact over kleine punten of details en benoemt ook dat dit contact sneller werkt dan telefonisch contact.

'... Voor de wat ingewikkeldere casussen maken we graag even een afspraak. Uiteindelijk krijg ik altijd wel antwoord.'

▪ Krijgt u altijd de juiste cliëntinformatie toegezonden?

Zozijn ondervindt hierin problemen. Voor de stichting is het belangrijk om beschikking te hebben over recente en relevante informatie, zoals testgegevens. Deze kan MEE niet altijd geven, omdat zij dit zelf ook niet altijd bezitten. Daarnaast geeft men aan dat er in schriftelijke zaken regelmatig privacy gevoelige informatie wordt weggelaten, die later mondeling wel wordt aangekaart.

'Ik snap het wel dat dit soort zaken moeilijk zijn, maar ik ben er niet blij mee. Deze informatie is voor een cliënt bepalend waar te wonen. Het wordt dan wel altijd toegelicht, dus er is geen geheimhouding. Maar wat mij betreft mag men daar iets adequater mee omgaan.'

▪ Kunt u dat teruggeven aan de consulenten van MEE?

'Ja hoor, daar wordt dan ook wel wat mee gedaan. De contacten met MEE zijn heel collegiaal. Wij hebben geen terughoudendheid. Vragen of opmerkingen over en weer dat kan echt heel makkelijk.'

▪ Hoe is de mondelinge communicatie?

'Wat ik net al zei zijn de contacten met MEE heel collegiaal. Ik vind MEE heel toegankelijk wat dat betreft en op betrekkningsniveau lopen de contacten op basis van casuïstiek en dat is altijd correct. Wanneer iemand op vakantie is word ik daarvan op de hoogte door gesteld door collega's of de consulent zelf.'

▪ Begrijpt u in de meeste gevallen waarom een cliënt naar ZoZijn wordt gestuurd?

Over het algemeen begrijpt Zozijn waarom een cliënt naar hen wordt doorgestuurd. Naar eigen zeggen, omdat zij de beste zorgaanbieder in de regio is. Soms ziet ze dat een licht verstandelijk gehandicapte waarbij er sprake is van bijkomende problematiek naar hen wordt verwezen. Ook hier heeft ze begrip voor, omdat de instellingen waar deze mensen regulier naar toe zouden moeten nu eenmaal wachtlijsten hebben.

'...Maar MEE probeert alles wat mogelijk is en soms komen ze dan hier terecht. Soms werkt het ook. Dit hoeft niet eens tijdelijk te zijn, dit kan ook een permanente oplossing zijn. MEE beoordeelt in principe al direct aan hun

voordeur waar de cliënt het beste terecht zou kunnen. En als dat dan bij ons lijkt te zijn kijken we ook serieus of dat inderdaad kan.'

▪ **Houden de consultants van MEE zich aan de gemaakte afspraken?**

'Ja natuurlijk. Ik heb nooit gehoord dat dat niet zo is.'

▪ **Is er naast de samenwerking op het niveau van cliënten ook een samenwerking op managementniveau?**

Zozijn heeft één keer in de twee maanden zorgaanbiedersoverleg bij het zorgkantoor. Daar is MEE ook bij. 'Vast.(...) Verder zijn wij ook altijd welkom bij MEE als we informatie willen of informatie willen geven, want omgekeerd geldt dat natuurlijk ook. Wij komen ook bij MEE om te vertellen wat wij doen en kunnen.'

▪ **Waarin is de samenwerking met MEE sterk?**

Zozijn vindt het vooral belangrijk en goed dat MEE het overzicht heeft van de situatie van de cliënt(en). 'Als cliënten contact zoeken met ons, is er vaak ook al contact met MEE geweest. In die zin kunnen wij altijd terugvallen op MEE om informatie te vragen of even kort overleg te hebben. Zij hebben zicht op de omstandigheden in het gezin. Voor zover die voor ons van belang zijn, kunnen we daar altijd even naar vragen.'

▪ **Wat kan er verbeterd worden in de samenwerking met MEE?**

Zozijn is van mening dat er tussen MEE en de aanbiedende organisaties een betere afstemming zou kunnen zijn over cliënten en vragen die MEE heeft. De stichting merkt dat elke aanbiedende organisatie 'zijn eigen ding doet' en zijn eigen maatregelen treft rondom bijvoorbeeld wachtlijsten.

'...Wij overleggen ook eigenlijk nooit met MEE als het gaat om oriëntatie op toekomstige vragen.(...)Het is voorstelbaar wat mij betreft dat die samenwerking gericht op de toekomst wat intensiever wordt. MEE is echt de toegangspoort tot de doorgang. Wij kunnen daar ook initiatief in nemen, wat we niet hebben gedaan. Het is niet alleen MEE kwalijk te nemen en ligt net zo goed bij ons.'

▪ **Als ik het goed begrijp zijn dat wel ideeën op managementniveau?**

'Ja, inderdaad. We kunnen op de werkvloer wel deze mening hebben, maar het zijn toch de beleidsmakers die het aan moeten geven.'

▪ **Beschrijf de samenwerking in één woord.**

'Tevreden'

▪ **Gaan er de komende tijd nog veranderingen binnen uw organisatie plaatsvinden die de samenwerking met MEE IJsseloevers zou kunnen veranderen?**

'Nee, niet echt.'

'Ik denk dat als je met cliënten gaat praten en je stelt dezelfde vragen, dat je dan andere antwoorden krijgt. De meeste cliënten die bij MEE komen hebben bij hen de eerste kennismaking met de zorg. Wij werken al heel lang samen met MEE, dus wij kennen elkaar en de onderlinge organisaties wel en weten wie we moeten hebben. Daardoor loopt het contact ook wel vanzelfsprekend. Maar ik kan me voorstellen als je helemaal nieuw bent dat het dan wat lastiger is. Voor mensen die zorg willen is het toch nog een hele zoektocht. Ik heb vroeger zelf bij de MEE gewerkt en ik was er verbaast over hoeveel mensen nog nooit van de instelling gehoord hadden. Daar moet MEE zich zorgen om maken. Vooral omdat MEE ook toegankelijk moet zijn voor anderen, behalve verstandelijk gehandicapten. Dus op een of andere manier zijn ze wel bekend in het werkveld, uitzonderingen daar gelaten, maar daarbuiten denk ik dat MEE zich best sterker mag profileren.'

7. AMK, medewerker onderzoeksteam

▪ MEE vraag wel eens advies bij het AMK, hoe gaat dat?

‘Een aanmelding kan gedaan worden bij één van de medewerkers van het AMK of Bureau Jeugdzorg. Deze geven beide adviezen over het AMK. Adviezen zijn altijd anoniem. Wij hoeven niet te weten wie de persoon of het gezin is waar het advies over gevraagd wordt. Het is aan de persoon die advies vraagt wat die er mee doet. Men kan ook een consult aanvragen. Dat kan telefonisch zijn. Dan geven we een advies en bellen we bijvoorbeeld een week later weer om te kijken of het advies iets heeft bijgedragen. Het kan ook zijn dat we bij een bespreking van een cliënt op een instantie betrokken worden. De cliënt moet dan eigenlijk anoniem blijven, maar goed, dat kan niet altijd. Tijdens die vergaderingen kunnen we duidelijk aangeven waar volgens ons de grens bereikt is waarop dan toch een melding gedaan moet worden.’

▪ Komt dat vaak voor?

Het AMK geeft aan dat dit redelijk vaak voorkomt. Met name bij verschillende zorgadviesteams van het voorgezet onderwijs.

‘Wij worden uitgenodigd wanneer er zorgen zijn om een leerling. Dan vertelt de school welke stappen ze hebben ondernomen en kunnen wij zeggen dat de zorgen zo groot zijn dat het aan te raden is om een zorgmelding doen.’

▪ Vraagt het AMK wel eens advies aan MEE?

Het AMK vraagt met name advies in casussen waarbij de ouders of de kinderen een IQ van onder de 85 hebben en dus licht verstandelijk gehandicapt zijn. Het gaat in die gevallen niet echt om advies vragen, maar meer om de vraag naar ondersteuning. Het advies- en meldpunt geeft aan hierin wel tegen problemen aan te lopen. Het blijkt erg afhankelijk te zijn van de persoon die zij aan de lijn krijgen of ze medewerking hebben bij het inspringen op een crisissituatie.

Het AMK noemt zichzelf een brug naar de hulpverlening en is van mening dat MEE hierin een handje kan helpen. Zeker omdat het AMK nog wel eens wordt gezien als een instantie die kinderen uit huis haalt.

Het AMK zou, zeker in situaties waarbij er sprake is van een IQ van onder de 85, willen dat het MEE met hen mee op huisbezoek gaat. Dit wil MEE echter niet.

‘MEE zegt: ‘Klanten moeten bij ons komen en een eigen hulpvraag hebben’. Maar de doelgroep kan vaak niet zelf een hulpvraag formuleren. Bovendien, als wij komen is het niet vrijwillig. Wij komen als er ergens zorgen zijn gemeld.(...) De één maakt er geen probleem en de ander zegt dat ze dat niet doen. (...) Er is geen vast protocol, geen vaste afspraken.’

▪ Zou daar een duidelijkere lijn in moeten zitten, wat MEE wel doet en wat niet?

Het AMK vindt het vooral interessant om te kijken in hoeverre die lijn van MEE ook is aan te passen op de werkwijze van het AMK. Het AMK krijgt immers crisismeldingen en schat in dat het verstandig is om een consulent van MEE erbij te hebben om zo ‘al een grote klap te kunnen maken’. Wanneer het AMK zelf aan moet geven bij een cliënt dat hij/zij hulp moet zoeken bij MEE kan men er van uitgaan dat die drempel te hoog is voor mensen met een laag niveau, volgens het advies- en meldpunt

‘... Er zit een dag tussen. Terwijl als we samen op pad gaan en iemand van MEE kan zeggen: ‘Ik word uw contactpersoon, ik ga het overnemen en we gaan dit en dit regelen’, is het rond. Ik begrijp niet dat MEE kan vragen naar een hulpvraag bij een doelgroep die hier verstandelijk niet toe in staat is.’

▪ Die hulpvraag formuleren doen ze wel samen...

‘Ja precies, maar hoe kom je tot samen? Daarvoor moet je bij de mensen thuis komen. Ook als er een crisissituatie is. Want dan hebben ze hulp nodig. Voor die tijd niet.’

▪ En nogmaals wat betreft advies, vragen jullie wel eens gericht advies voor handvaten wat betreft LVG cliënten?

Het AMK vraagt advies met betrekking tot LVG cliënten door MEE een probleem voor te leggen en hen te vragen wat zij te bieden hebben en hoe de hulpverlening in gang gebracht kan worden. Het AMK is over de adviezen en hulp van MEE over het algemeen tevreden.

▪ **Hebt u het idee dat MEE jullie ook makkelijk weet te bereiken?**

'Tot aan januari hadden wij nog bureaudienst, losgetrokken van het AMK. Op dit moment zit ik bij het onderzoeksteam en een ander deel zit bij de centrale aanmelding. Tot december deden wij nog bureaudiensten, dan had ik wel geregeld iemand van MEE aan de lijn. Nu heb ik daar geen zicht meer op, maar ik denk dat ze nog steeds bellen.'

▪ **Hebt u een folder van MEE?**

'Ja, we hebben veel folders in de kast, volgens mij ligt er van MEE wel wat tussen.'

▪ **Doet u er wel eens wat mee?**

'Wel naar klanten toe. Als ik er één nodig heb kan ik er één gebruiken, maar meestal zoek ik het gewoon op het internet op. Ik laat me niet weerhouden als ik iets niet snap. Dan pak ik de telefoon en bel ik even. Ik kom meestal wel achter wat ik wilde weten.'

▪ **Is uit deze folder duidelijk wat MEE voor u kan betekenen, en ook voor de doelgroep?**

'Als ik vind dat iets is lastig voor cliënten vraag ik MEE een folder te sturen voor cliënten specifiek.'

▪ **Weet u nog wanneer het laatste contact was met MEE IJsseloevers?**

De persoon van het AMK waarmee wij spreken heeft ruim een jaar geen contact gehad met MEE. Naar eigen zeggen komt dit doordat de contacten die hij heeft heel erg afhangt van de cliënt. De afgelopen tijd heeft de medewerker van het onderzoeksteam geen cliënten gehad met een lager IQ. Wel geeft de medewerker aan dat hij met een aantal zaken heeft laten onderzoeken of MEE betrokken moet gaan worden

▪ **Wanneer u contact heeft met MEE, is dat dan vaak met dezelfde persoon?**

'Nee niet echt. Ik weet wel dat er ene Henk Vos bij MEE werkt, hem hadden we in de bureaudienst wel eens regelmatig aan de telefoon.'

▪ **Had u dat prettig gevonden, vaker contact met dezelfde medewerkers?**

'Ja, als je lijntjes hebt gaat het nu eenmaal makkelijker. Dan kun je mooi dingen regelen.'

▪ **Welke vorm van communicatie heeft uw voorkeur, schriftelijk of mondeling?**

Het liefst telefonisch. En dan eventueel naderhand mailcontact om even dingen uit te wisselen.

▪ **Wordt u makkelijk en snel verbonden met de juiste persoon van MEE?**

Het AMK geeft aan dat men altijd uitkomt bij de persoon van MEE die antwoord op de vraag kan geven. Wel denkt men dat dit kan liggen aan de werkwijze van de medewerker van het AMK.

'(...) Als ik een vraag heb en ik denk dat ik daarvoor bij MEE moet zijn leg ik die vraag bij hen neer. Als MEE zegt dat het geen vraag voor hen is zeggen ze er vaak bij waar je wel terecht kan. Ik leg het neer en dan komt er vanzelf wel een antwoord.'

▪ **Het klinkt alsof daar dan wel een lange tijd over heen gaat, klopt dat?**

Het AMK beaamt dat hier een lange tijd over heen gaat en geeft een praktijkvoorbeeld van een vraag naar wetenschappelijke onderzoeksresultaten.

'Soms wel, ik heb een casus van nu drie weken geleden waarover ik een vraag bij MEE neergelegd heb, het blijkt nu dus dat over die kwestie geen wetenschappelijke onderzoeken zijn.'

▪ **Maar u wordt er dan wel van op de hoogte gesteld dat ze er wel wat mee aan het doen zijn?**

Het advies- en meldpunt geeft aan dat zij zeker op de hoogte worden gehouden van antwoorden of een zoektocht ernaar. Daarnaast is er ook een verschil tussen de vragen die zij stellen aan MEE.

'Ja, maar dit is een vrij algemene vraag. Als ik echt een dringende vraag heb dan krijg ik wel gelijk antwoord. Want ik moet dan verder met zo'n cliënt.'

▪ **Wordt u in het contact met MEE altijd vriendelijk te woord gestaan?**

'Ja, ik word nooit onheus bejegend.(...) Ze zijn gewoon professioneel daarin.'

- **Wordt een melding altijd op de juiste manier gedaan?**

'Als men naar aanleiding van een adviestelefoontje besluit om toch een melding te doen, wordt er een meldingsformulier toegestuurd door ons. Dat zijn twee A4'tjes met vragen. We gaan ervan uit dat ze dat invullen voor hoever ze dat kunnen en weten. Soms moet ik er even achteraan bellen, omdat informatie ontbreekt. Maar in principe wordt het aanmeldingsformulier gewoon aangehouden. Dat is geen probleem.'

- **Wanneer u terug belt voor cliëntinformatie, geeft de consulent u dan genoeg aanvullende cliëntinformatie?**

'Ja, als wij iets willen weten is dat helder. Bij een melding vragen wij ook om alle verslagen en samenvattingen erbij te doen, zodat het beeld zo compleet mogelijk is.'

- **Hoe gaan de gesprekken waarbij MEE aanwezig is?**

'Daar heb ik zelf nog geen ervaring mee. Ik heb wat collega's gevraagd en die zijn positief daarover. Dus ik neem aan dat dat wel goed gaat.'

- **Begrijpt u in de meeste gevallen waarom er een melding is gedaan bij het AMK?**

Het AMK begrijpt over het algemeen heel goed waarom er een melding wordt gedaan. Vooral omdat zij weten dat het heel moeilijk is om een melding te doen. Het advies- en meldpunt is zich ervan bewust dat er een vertrouwensband lijkt te zijn tussen een hulpverlener en cliënt, waardoor het doen van een melding aanvoelt als verraad.

'Mensen vinden het zo moeilijk om een melding te doen, dat het echt pas als laatste wordt gedaan. Wij hebben soms juist dat er eerder een melding gedaan mag worden.'

- **U gaf aan dat er soms wel eens eerder een melding gedaan mag worden, kunt u daar nog iets meer over vertellen?**

Het AMK merkt dat in sommige zaken eerder een melding gedaan had kunnen worden. Wanneer deze stap nog te groot is kan er in plaats daarvan ook in eerste instantie advies gevraagd worden. Dan hoeft het AMK nog helemaal geen actie te ondernemen, maar is men wel zeker dat men op tijd is voor een melding wanneer men tot een melding over mocht gaan.

'(...) Het heeft denk ik te maken met de drempel om te melden. Mensen gaan pas melden als de nood echt heel hoog is. Terwijl je eerder advies moet vragen over hoe ver je het kunt laten gaan voordat je gaat melden.'

- **Koppelt u dat ook terug naar MEE?**

Dit wordt teruggekoppeld, per situatie afhankelijk. Het AMK geeft aan dat men tussendoor benoemt dat een melding eerder gedaan had kunnen worden, omdat nu de situaties behoorlijk zorgelijk is. Het blijft voor de medewerkers van het AMK moeilijk om aan te geven. Aan de ene kant voelen de consulenten betrokkenheid naar hun cliënt, maar aan de andere kant is het AMK ook van mening dat de consulenten hierin grenzen moeten hebben.

- **Hoe wordt daar door MEE op gereageerd?**

Hier wordt volgens het AMK door MEE als algemene organisatie niet op gereageerd. Wanneer persoonlijk iets wordt teruggegeven over de melding, wordt er door de desbetreffende consulent op gereageerd. In de meeste gevallen beaamt men dat de melding eerder gedaan had moeten worden, maar als belangrijke reden wordt genoemd dat er een vertrouwensband met de cliënt is die geschaad kan worden.

'(...) Maar het is niet alleen MEE, ook scholen en andere organisaties moeten eerder melden. Het is een algemeen beeld wat we hebben. Puur door de drempel, door het woordje 'kindermishandeling' in onze naam. Veel mensen weten ook nog steeds niet wat het AMK inhoud.'

- **Vindt u dat MEE daar alerter op mag zijn?**

Het advies- en meldpunt vindt dat MEE hier alerter op mag zijn door bijvoorbeeld tijdens het intakegesprek duidelijker grenzen te stellen rondom de verwaarlozing en mishandeling van kinderen.

'Dat kan natuurlijk heel goed verwoord worden in het intakegesprek: "Als wij zorgen hebben en we komen er samen niet uit, dan vragen we een onafhankelijke partij om dat te onderzoeken.'

- **Houden de consulenten van MEE zich aan de gemaakte afspraken?**

'Ik hoorde van collega's dat ze tevreden zijn en daar ga ik vanuit.'

▪ **Waarin is de samenwerking met MEE sterk?**

'Dat weet ik zo niet. Daar kan ik geen antwoord op geven.'

▪ **Wat kan er verbeterd worden in de samenwerking met MEE?**

Het AMK geeft aan het toch wel erg belangrijk te vinden dat MEE inzicht heeft in hoe het AMK werkt en wat MEE hierin wel of niet kan/wil betekenen. Zoals eerder gezegd dat ze hierin een duidelijke lijn trekken, waarvan het AMK hoopt dat het betekent dat MEE meegaat in crisissituaties.

'We hopen dat ze snappen dat als wij een crisismelding krijgen, daar ter plekke moeten zijn en het gaat om iemand met een IQ van onder de 85, het dan beter voor het gezin en het kind is dat er iemand van MEE meegaat. Als MEE dat inzicht heeft, is het plan om mee te gaan ook makkelijker te realiseren, in onze ogen.'

▪ **Gaan er de komende tijd nog veranderingen binnen uw organisatie plaatsvinden die de samenwerking met MEE IJsseloevers zou kunnen veranderen?**

'Als het goed is, heeft minister Rouvoet een plan neergelegd dat het AMK onderzoeksteam ondergebracht gaat worden bij de raad. Het advies- en meldpunt komt bij 'Steun Huiselijk Geweld'. Deze of volgende week moet de Tweede Kamer ook met een plan komen hoe jeugdzorg verder opgedeeld gaat worden. We krijgen Centra voor Jeugd en Gezin en Bureau Jeugdzorg houdt alleen de gedwongen tak van de gezinsvoogdij. Dat gaat in de toekomst waarschijnlijk veranderen.(...) Die dingen kunnen natuurlijk van het belang zijn voor de samenwerking met MEE. Dat geldt voor MEE net zo.'

8. Gemeente Deventer, 'back-office' medewerker WMO en leerplichtambtenaar

▪ Vraagt u wel eens advies bij MEE IJsseloovers?

De gemeente geeft aan dat zij niet echt algemeen advies vraagt aan MEE en andersom. Het gaat eerder om het inwinnen van cliëntgegevens en het informeren naar de stand van zaken.

'Wel is er het spel, dat als je met elkaar contact hebt dat er dan een bepaalde uitwisseling van gegevens is en ieder met bepaalde informatie komt'

De gemeente zegt ook geen gebruik te maken van de advieslijn. Wel hebben zij twee keer bezoek gehad van een medewerker van MEE die een voorlichtingsochtend verzorgd.

'Daar zijn zaken die bij MEE worden uitgevoerd en men onder handen heeft uitgelegd. De werkvloer heeft hier, natuurlijk vanuit het werk, de nodige contacten met MEE. Door die informatie die er toen is verstrekt, weet men elkaar nu prima te vinden.'

De geïnterviewde, die werkzaam is op de back-office denkt dat er geen behoefte is aan meer van deze bijeenkomsten. Hij vermoedt dat nieuwe medewerkers geïnformeerd kunnen worden door hun collega's, omdat deze de kennis al hebben. De geïnterviewde die met MEE contact heeft omtrent cliënten verteld dat hij deze bijeenkomsten graag frequent terug wil zien komen. Hiermee doelt hij op eens in het jaar of half jaar. Hij merkt dat de kennis over MEE na verloop van tijd wegzakt en dat er veel nieuwe ontwikkelingen zijn waar hij niet snel van op de hoogte is. Beide voelen zij de ruimte om bij MEE aan te geven wanneer zij behoefte hebben aan een voorlichting

▪ Hebt u een folder van MEE.

'Ja, wij hebben folders van MEE'

▪ Wordt hier gebruik van gemaakt?

De geïnterviewde maakt zelf niet veel gebruik van de folder, omdat hij op huisbezoek gaat en in dat stadium informatieverstrekking over MEE meestal al niet meer van toepassing is. Hij vermoedt dat de klanten merendeel al bij de front- office zijn geweest en de front-office hen al een stuk voorlichting en inlichtingen heeft verstrekt.

'Ik kan me voorstellen dat door de front- office die folders ook eerder en sneller worden uitgegeven dan dat collega's van mij dat hier meenemen als ze op huisbezoek gaan.'

▪ Is de folder actueel

De gemeente gaat er van uit dat wat er ligt een actuele folder is.

▪ Is uit deze folder duidelijk wat MEE voor u of uw klanten kan betekenen?

De gemeente vond de folder behoorlijk duidelijk. Het zou in ieder geval goed weergeven wat MEE kan betekenen. Daarbij komt volgens de geïnterviewde ook dat je nooit in staat om alles in een folder te verwoorden.

'Als mensen maar eenmaal die weg een beetje hebben gevonden, dat ze weten 'hé, dat is een ingang waar ik geholpen kan worden', nou ja, dan doet de folder zijn werk al en dan komt de rest vanzelf.'

▪ Weet u nog wanneer het laatste contact was met MEE IJsseloovers?

De afgelopen week. Het contact is bij de beide geïnterviewden verschillend. De één heeft met name contact omtrent het 'Geluksbudget' waarbij er eens in de zes weken overleg is. De ander heeft meer contact met MEE en dit is dan veel meer in verband met cliënten.

▪ Hebt u het idee dat MEE goed op de hoogte is van wat de richtlijnen zijn?

De gemeente vindt dat de consultants van MEE goed op de hoogte zijn van de richtlijnen voor regelingen zoals het 'Geluksbudget'. Zij worden door de gemeente dan ook meegenomen bij trainingen.

'MEE weet men heel goed van wat het Geluksbudget is. Daar twijfel ik niet aan. En op dit moment is er ook weer een activiteit in die zin om eens te kijken, van hoe we die aanvraag, de wijze waarop die is ingericht, kunnen versnellen(...) En daarover wordt ook zeker gecorrespondeerd en gecommuniceerd met MEE, ook met

andere intermediaire organisaties waarbij wij zijn aangesloten. Nee, ik denk dat dat wel goed loopt. Ik merk ook niet vaak dat daar haperingen in zijn. Bij MEE wil men ook graag letterlijk 'mee', om maar zo te zeggen'

▪ **Wanneer u contact heeft met MEE, is dat dan vaak met dezelfde persoon?**

De geïnterviewde die werkzaam is bij de back-office geeft aan zelf wel steeds contact te hebben met dezelfde personen. Dit komt volgens hem omdat hij hoogstens voor overleg bij MEE komt. Hij kan zich voorstellen dat dit voor zijn collega's nog wel eens wisselend.

'... en dan is het kijken wie heeft wat onder handen en hoe komt het hier binnen. Maar ook andersom: men heeft een vraag en dan is het, net als bij MEE, 'wie pakt het op?''

De leerplichtambtenaar zegt ook dat hij niet steeds met dezelfde personen contact heeft. Wel komt hij vaak dezelfde personen tegen bij netwerkoverleggen of overleggen met zorgadviesteams.

'Dus er zijn af en toe ook wat andere functies waar je mee te maken hebt, niet alleen consultants. (...) Ik ervaar het niet als onprettig dat ik wisselend contact heb.'

▪ **Hoort u ook signalen dat dit niet als prettig wordt ervaren?**

'Nee, ik hoor tenminste vanuit de afdeling niet dat dit niet goed zou lopen. (...) Als dat wel zo zou zijn, dan had ik daar allang al wat van vernomen.'

▪ **Welke vorm van communicatie heeft uw voorkeur, schriftelijk of mondeling**

De gemeente hecht aan beide vormen van communicatie evenveel waarde. Telefonisch contact wordt handig gevonden om even snel contact te leggen en iets snel kort te sluiten. Aan de andere kant zegt zij er niet aan te ontkomen om zaken schriftelijk af te handelen. Dan is het prettig om het één en ander bevestigd te hebben.

'Persoonlijk, maar dat kan komt bij mij vaak ook door tijdgebrek, is het zo dat als ik contact met MEE heb dat vaak per mail zijn. Dat komt dan bij mij binnen en daar moet dan later op gereageerd worden.'

▪ **Hoe verloopt de schriftelijke communicatie tussen MEE en uw instelling?**

'Zover ik dat kan beoordelen vanaf mijn plek, loopt dat verder wel goed.'

▪ **Krijgt u altijd de juiste cliëntinformatie toegezonden?**

De geïnterviewde van de back-office gaat er vanuit dat over het algemeen de juiste cliëntinformatie wordt toegezonden, omdat hij geen berichten hoort van dat dit niet het geval zou zijn.

▪ **Is de cliëntinformatie voldoende?**

De leerplichtambtenaar gaf aan dit voldoende te vinden. In een telefoongesprek over een bepaalde cliënt komen alle ins en outs wel langs die dan nodig zijn.

'Dingen die je weet of gehoord hebt van school, hoe MEE daar tegenaan kijkt. Voor mij is dat wel voldoende.'

▪ **Wordt u makkelijk en snel verbonden met de juiste persoon van MEE?**

'De ervaring is van wel.'

▪ **Wordt u in het contact met MEE vriendelijk te woord gestaan?**

'Ja.'

▪ **Hoe zou u de gesprekken met de consultant van MEE en de cliënt beoordelen?**

De gemeente is hier positief over. Men geeft aan dat MEE meedenkt over wat voor oplossingen kunnen helpen voor een bepaalde cliënt. Wel merkt leerplichtambtenaar verschil in benaderingswijze tussen MEE en de gemeente. Dit komt dan met name doordat ambtenaren geen hulpverleners zijn en de oplossingen voor cliënten, aangedragen door MEE, wel vaak binnen het hulpverleningskader vallen. De leerplichtambtenaar ervaart dat de grenzen van MEE en gemeente nog wel eens verschillend liggen. Dit heeft dan betrekking tot hoe ver je wilt gaan om mee te denken met de cliënt en wanneer de leerplicht toch echt om de hoek komt kijken.

- **Houden de consultants van MEE zich aan de gemaakte afspraken?**

‘Voor zover ik kan beoordelen, ja. Men is op tijd en weet waar ze het over hebben, dus dat was geen punt.’

- **Waar is de samenwerking met MEE sterk?**

Hierbij noemt de gemeente het directe cliënt contact. Wanneer een cliënt een probleem heeft en dat probleem gaat zowel de gemeente als MEE aan, dan wordt dit door beide goed opgepakt, aldus de gemeente. Daarnaast ziet de gemeente kracht in dat beide partijen van weten wat er van elkaar verwacht kan worden en dat men elkaar daarin ook weet te vinden.

De leerplichtambtenaar noemt het maatschappelijk werk van MEE sterk, omdat zij echt naar de gezinnen toegaan en een goede vertrouwensband op te bouwen. Hierin vullen ze de leerplichtambtenaar aan, omdat deze contacten vaak wat korter zijn. Overigens noemt de leerplichtambtenaar dat een goede vertrouwensband ook nadelen heeft. In het geval van MEE: aan de ene kant is het vertrouwen, aan de andere kant zal de consultant bijna altijd de kant van de cliënt kiezen. Dat is altijd wel wat lastig, omdat de gemeente en MEE dan behoorlijk verschillende belangen hebben. Hier zou MEE iets aan kunnen veranderen door in dit soort situaties niet altijd aan de kant van de cliënt te gaan staan, maar ook de andere kant moeten proberen te belichten en zich daarbij in te leven.

‘Terwijl het bij MEE natuurlijk vaak zo is dat ze helemaal pal achter die cliënt gaan staan, want het zijn vaak zwakke systemen. En dat is ook wel logisch, maar niet altijd even handig.’

Overigens vindt de leerplichtambtenaar dat dit soort kwesties wel goed uit te leggen zijn aan de consultants van MEE. De consultants van MEE begrijpen wel dat de gemeente op een gegeven moment aan wet- en regelgeving vast zit en dat die ook gelden voor mensen met een beperking.

Tot slot noemt de gemeente dat MEE veel breder naar de situatie van een cliënt kijkt dan dat de gemeente dat doet. Dit wordt overigens wel logisch gevonden, want de gemeente is veel meer gebonden aan wet- en regelgeving en dus vrij gestuurd met bepaalde zaken bezig is. MEE heeft de mogelijkheid om aandacht te besteden aan de problematiek die achter de zaken zit waar de gemeente zich in eerste instantie mee bemoeit. Het lijkt de gemeente interessant en goed om daarover eens met elkaar van gedachten te wisselen, omdat dit voor hen ook een veel beter beeld geeft van de cliënt

‘Op mijn vorige werkplek binnen de gemeente diende zich toch een aantal keer een behoorlijk problematische zaak aan, waar MEE begeleiding in gaf. Dan bespraken we niet alleen het onderdeelje waarvoor de cliënt bij de gemeente kwam, maar er werd ook breder gekeken: ‘nou, kijk eens waar deze cliënt nog meer tegenaan loopt en is het eventueel mogelijk dat het meegenomen wordt in de afweging waar wij mee bezig zijn’. Soms (...) zeg je: ‘nou, ik verwijs je door naar dat en dat onderdeel van de gemeente, want het probleem wat zich hierbij aandient dat kan daar eventueel opgelost worden’.’

- **Dus in het verleden merkte u dat MEE en de gemeente het hadden over het hele plaatje, over de hele problematiek en dat dat nu iets minder is?**

De geïnterviewde is niet van mening dat dit minder is geworden, maar denkt dat het anders is komen te liggen. Toentertijd werkte de medewerker van de back-office bij de WVG. Dit was een veel smallere weg dan de WMO van tegenwoordig. Op basis van de WMO denkt de gemeente dat er veel meer uit te wisselen is. Daarnaast verandert de manier van werken ook. Een cliënt komt niet alleen voor een rolstoel of een woningaanpassing. Vaak spelen er volgens de gemeenteambtenaar nog veel meer problemen omheen. In die gevallen heeft MEE wel eens een rol in het met elkaar doornemen van verschillende zaken en tot een gevolg van iets komen waar de cliënt ook mee geholpen is.

- **Is dat dan een gevolg bij MEE?**

Dat ligt volgens de gemeente aan de situatie. In de meeste gevallen is de consultant van MEE vaak veel beter op de hoogte van wat er allemaal aan problematiek omheen speelt en kan hij daar ook beter op in spelen. Maar de gemeente stelt dat het is goed om de uitgewisselde informatie als gemeente als achtergrondinformatie te hebben.

De medewerker van de back-office heeft zelf gemerkt dat het soms wel goed is om te weten dat er een bepaalde problematiek erachter zit. Ook omdat je dan weet hoe een klant soms kan reageren bij een bepaalde uitspraak of wat dan ook. Het is ook goed voor het contact met de cliënt en het goed kunnen verder helpen van

de cliënt. Je praat niet alleen over die rolstoel, maar je praat ook over de situatie van de cliënt. De gemeente voelt hier ook de ruimte voor bij MEE.

Dit is ook een ontwikkeling voor de gemeente te noemen. De gemeente moet breder kijken en ook de nieuwsgierigheid hebben naar het volledige plaatje. Deze kanteling is nu steeds meer gaande bij hen, noemt de gemeente.

‘Daar zijn we pas een paar jaar mee bezig en dan merk je toch dat je wel eens terugvalt in je oude doen: ‘oké, die rolstoel is geregeld, nu ben ik klaar’. Maar zo is het niet.’

▪ **Hoe vindt u de zichtbaarheid van MEE is voor cliënten?**

‘Ik denk dat dat steeds beter is geworden. Maar ik denk dat dat ook komt doordat veel meer instanties van elkaar gaat vertellen. En als je komt met bepaalde problemen dat men dan zegt: ‘heb je er ook wel eens aan gedacht om bij MEE te gaan kijken of heb je wel eens gedacht om bij die instantie te kijken of ga eens bij de gemeente informeren. En heel langzaam komt dat natuurlijk wel steeds meer in stad. En natuurlijk zullen cliënten onderling ongetwijfeld ook veel aan elkaar doorgeven. Die voorlichting die wij in het verleden ook hebben gehad, dan weten mensen ook even: ‘prima, daar staat MEE voor’. En dan hoef je niet eens alle ins en outs te kennen, maar als je een klant hebt: ‘nou, dit is toch wel iemand die door MEE goed geholpen zou kunnen worden’, dan wordt er sneller aan gedacht om met MEE contact op te nemen daarover.’

▪ **Wat kan er verbeterd worden in de samenwerking met MEE?**

De gemeente zou graag regelmatig geïnformeerd willen worden over ontwikkelingen binnen MEE en de samenwerking. Dit hoeven geen bijeenkomsten te zijn van een hele middag, maar het kan volgens de gemeente ook gaan om een uurtje. Persoonlijk merkt de geïnterviewde dat hij nog te weinig weet van regelingen zoals de Wajong-uitkering. Daarnaast merkt de gemeente dat zaken toch weer snel veranderen en dan niet meer up-to-date zijn bij de overige instanties.

▪ **Beschrijf de samenwerking in één woord.**

‘Die is voor mij goed.’

Bijlage VI. Definitie van begrippen

Ad hoc	Letterlijk: voor hier. Ac Hoc betekent dat iets voor een specifieke situatie is.
Autistische stoornis	Aandoening die valt onder de pervasieve ontwikkelingsstoornissen. De aandoening kenmerkt zich door een achterblijvende ontwikkeling op drie terreinen: Communicatie en taal, sociaal-emotioneel en gedragsontwikkeling.
Beperking	Iemand heeft een beperking in communicatieve vaardigheden en/of een beperking in de arbeid, waardoor men in het normale functioneren wordt belemmerd.
Betrouwbaarheid	Wanneer de invloed van toevallige fouten op de resultaten van het onderzoek zo klein mogelijk is gemaakt. (Verhoeven, 2007, p. 166)
Chronische ziekte	Chronisch betekent letterlijk: blijvend. Een chronische ziekte is een blijvende ziekte.
Crisishulp	Acute hulp in situaties waar onmiddellijk ingegrepen moet worden.
Frequentie	Frequentie drukt uit hoe vaak iets gebeurt of voorkomt, dikwijls binnen een bepaalde tijd. (http://nl.wikipedia.org/wiki/Frequentie , mei 2010)
Geïnterviewde	De persoon die wordt geïnterviewd
Interview	Een interview wordt ook wel vraaggesprek genoemd, is een gesprek waarbij een of meerdere personen worden ondervraagd door een of meerdere personen. Het is een methode om een persoon systematisch kennis van een ander te laten vergaren. (http://nl.wikipedia.org/wiki/Interview , 2010)
Interviewer	Persoon die het interview afneemt
Ketenpartners	Instellingen en/of organisaties die deel uitmaken van een keten, zoals een zorgnetwerk. Meer algemene term: ketensamenwerking (http://www.encyclo.nl/begrip/Ketenpartners)
Kwaliteitshandboek	Document waarin het kwaliteitsbeleid is vastgelegd en waarin het kwaliteitssysteem van een organisatie is beschreven. (http://labyrinth.rienkjonker.nl/glossary)
Lichamelijke beperking	De motorische-, de zintuiglijke- en de spraak/taal handicap. Andere handicaps zijn bewustzijnsstoornissen en andere functiestoornissen. (http://www.interaktcontour.nl)
Meervoudige beperking	Een combinatie van motorische en verstandelijke beperkingen (en soms ook visuele beperkingen)
Missie	Wat de organisatie wil betekenen/bereiken.
Motorische handicap	Stoornis bij het lopen, het gebruik van armen of handen of het evenwicht. (http://www.interaktcontour.nl)
Niet aangeboren hersenletsel (NAH)	Een letsel dat veroorzaakt wordt door het krijgen van bijvoorbeeld kanker, verkeerd medicijn gebruik, ongevallen etc. NAH ontstaat na de geboorte.
Samenwerken	Samenwerken is met één of meerdere mensen/partijen aanvullende eigenschappen combineren om een gewenst resultaat te behalen.
Spraak/taalhandicap	Stoornis in het spreken, zoals afasie (http://www.interaktcontour.nl)
Stoornis	Wanneer een orgaan of lichaamsfunctie ontbreekt, afwijkingen vertoont of beschadigd is. (Verhoef & Houtvast, 1999, p. 194).
Validiteit	Wanneer de invloed van systematische fouten op de resultaten van het onderzoek zo klein mogelijk is gemaakt. (Verhoeven, 2007, p. 168)
Verstandelijke beperking	Een aantoonbaar lager dan gemiddeld intellectueel functioneren, dat samengaat met tekorten in twee of meer van de volgende vaardigheden: communicatie, zelfverzorging, wonen, sociale vaardigheden, deelname aan de samenleving, zeggenschap, gezondheid en veiligheid, toegepaste kennis, vrijetijdsbesteding en werk. (Verhoef & Houtvast, 1999, p. 225).
Visie	Waar de organisatie voor staat.
Zelfbeschikking	Het recht om eigen keuzes en beslissingen te maken. Het recht op zelfstandigheid.
Zintuiglijke handicap	Stoornissen in het zien of horen. (http://www.interaktcontour.nl)

Bijlage VI. Draaiboek

Onderdelen onderzoek	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ondertekening project contract														
Opstellen draaiboek														
Gegevens contact met ketenpartners verwerken														
Resultaat: Wie zijn de belangrijkste ketenpartners?														
Werkplan en draaiboek bespreken														
Gesprek projectbegeleider														
Theoretische verdieping														
Meelopen met consultants														
Interviewvragen opstellen														
Gesprek projectbegeleider en opdrachtgever														
Interviewvragen aanpassen + proefinterview														
Tussenevaluatiegesprek docentbegeleider en projectbegeleider														
Interviews afnemen														
Resultaten interviews verwerken														
Gesprek projectbegeleider														
Conclusies trekken														
Gesprek projectbegeleider en docentbegeleider														
Aanbevelingen schrijven														
Conclusie onderzoeksvraag														
Gesprek projectbegeleider en docentbegeleider														
Conceptverslag														
Inleveren conceptverslag														