



8 augustus 2022

Thema: “Onafhankelijke cliëntondersteuning”.

Thema en gastspreker:

De 1e kroegbaas van Café Brein Eindhoven, Marion Steinz, opent de avond. De 13 aanwezigen worden welkom geheten en een speciaal welkom aan onze gast van vanavond: **Saskia Pastoor**, sinds 2004 werkzaam bij MEE De Meentgroep in diverse functies en vanaf 2019 als onafhankelijk cliëntondersteuner voor de regio Eindhoven/Helmond. Haar nieuwe collega Marjolein Bressers is meegekomen als toehoorder.

A. Samenvatting op hoofdlijn van het interview/de presentatie met de gastspreker:

1. Wat doet een onafhankelijk cliëntondersteuner (OCO)?

Een onafhankelijk cliëntondersteuner van MEE gaat in gesprek met de cliënt om de vraag die iemand heeft helder te krijgen. De OCO staat naast de cliënt. Luistert goed naar het verhaal en vraagt de situatie optimaal uit. Op die manier wordt de persoon gehoord en voelt zich gesteund. Door het geven van informatie en advies kan de cliënt zélf een goede, afgewogen keuze maken over de juiste zorg / ondersteuning voor hem of haar. Bij MEE werken professionals die veel ervaring hebben met het ondersteunen van mensen met een beperking of chronische aandoening. Dus mensen die NAH hebben of zorgen voor iemand met NAH kunnen zeker ook terecht.

2. Kun je hier nog meer over vertellen?

De hulp van een OCO is bij wet vastgelegd, is gratis en beschikbaar voor iedereen zonder indicatie. Een cliëntondersteuner werkt onafhankelijk van een zorgaanbieder of gemeente. Hij of zij is bekend met regels en wetten zoals de Jeugdwet, WMO en de Zvw. Ook ondersteuning bieden bij het doen van een aanvraag voor langdurige zorg (Wlz) is mogelijk. De belangenbehartiging richt zich ook op ondersteuning als men het niet eens is met een bepaalde beslissing of als men niet tevreden is over geleverde zorg. Wél alles met een eerlijk, open en realistisch blikveld. Als bepaalde verwachtingen van een cliënt te hoog gespannen zijn, zal dit ook in een gesprek worden uitgelegd. Ook belangrijk om te weten: een OCO bepaalt niet welke hulp u krijgt; de gemeente, het zorgkantoor of zorgverzekeraar mag dat wél.

3. Hoe verhoudt MEE zich tot WIJeindhoven?

In het kort: de stichting WIJeindhoven is in 2015 opgericht om een aantal wetten uit te voeren voor de gemeente Eindhoven (o.a. Jeugdwet, Participatiewet en de Wet maatschappelijke ondersteuning). Inwoners die met deze wetten te maken krijgen, hebben meestal als eerste contact met een generalist of verbinder van WIJeindhoven. Inwoners die tijdelijk hulp nodig hebben op het gebied van wonen, werken, ontmoeten, opvoeden, vervoer en inkomen ontvangen ambulante ondersteuning vanuit zg. Wijkteams. Zorg op maat staat centraal en vooral alleen noodzakelijke hulp. Een OCO kan in beeld komen als het contact met een generalist / WIJeindhoven niet goed verloopt. MEE (maar ook andere partijen zoals de KBO – Katholieke Bond Ouderen) ontvangt geld van de gemeente Eindhoven om haar inwoners bij te staan in het contact met de gemeente, wijkteam of zorgaanbieder.

4. Wat is de meerwaarde van een OCO?

Mensen geven terug dat ze zich gesteund voelen. Dat er een sparringpartner met kennis van zaken en ervaring naast hen staat. Het belang van de zorgvrager is het uitgangspunt en dat wordt gevoeld. “De wereld wordt ‘harder’, de wet- en regelgeving in de zorg is lastig, dus deze vorm van onafhankelijke ondersteuning wordt steeds belangrijker”, volgens Saskia. De OCO’s van MEE hebben het cliëntbelang voorop staan.

5. Hoe komen we met MEE / OCO in contact?

Men kan rechtstreeks contact opnemen met MEE, zonder eerst met WIJeindhoven te raadplegen. In een later stadium kan evt. wel de generalist worden ingeschakeld indien nodig. De wachttijd na aanmelding bedraagt buiten vakanties om ongeveer 2 – 4 weken. Is er sprake van een zeer dringende vraag, kan deze eventueel met voorrang worden behandeld. Het kantoor van MEE bevindt zich in Waalre.

Algemeen en aanmelding:

088-465 35 55

servicepunt@meedemeentgroep.nl

www.meedemeentgroep.nl

N.a.v. deze avond:

Marjolijn Bressers

06-10575453

m.bressers@meedemeentgroep.nl

Saskia Pastoor

06-43366539

s.pastoor@meedemeentgroep.nl

Pauze

B. Gelegenheid voor vragen en/of reacties (beknpte weergave):

1. Wat is de afkorting van MEE?

Er is geen specifieke afkorting; de naam is ontstaan vanuit de visie Mee helpen / Mee denken.

2. Wie bepaalt de regels van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning)?

De rijksoverheid heeft de landelijk geldende regels voor de Wmo in een wet vastgelegd en heeft daarin gemeenten belast met de uitvoering van de Wmo. Gemeenten ontvangen hiervoor geld van de rijksoverheid. Zij mogen zelf bepalen hoe zij de Wmo precies uitvoeren. Hierdoor kan voor bijv. persoonlijke begeleiding gemeentelijk beleid anders zijn. Het beheer van de diverse 'geldpotjes' is per gemeente ook verschillend. Maar zij blijft verantwoordelijk voor gepast zorg die een cliënt nodig heeft. Als een 'potje' leeg is, wordt eigenlijk gezegd "Kom volgend jaar maar terug".

3. Helpen jullie ook bij het lezen van brieven (van instanties) of opstellen van bezwaarschriften?

Ja, dit is mogelijk. Uitgangspunt is altijd om met alle partijen in gesprek te blijven en geen strijd te voeren. Mocht MEE niet kunnen helpen, kijken ze samen met de cliënt naar een andere oplossing; via WIJeindhoven, Maatje040 (administratiemaatje).

4. In hoeverre zijn jullie bekend onder inwoners of bij instanties?

De gemeente / WIJeindhoven zou de diensten van de OCO onder de aandacht moeten brengen bij haar inwoners. Dit gebeurt alleen nog te weinig. Desondanks wordt het steeds duidelijker dat de inzet van een OCO meerwaarde kan hebben, zodat bepaalde trajecten korter worden (-> besparing). Het risico bestaat dat als een generalist niet breed geïnformeerd is over bepaalde wetten en regelingen rondom zorg, de cliënt belangrijke informatie mist om een weloverwogen keuze te kunnen maken. Het opzetten en uitrollen van een goeie PR campagne om MEE nóg meer te promoten wordt omarmd door alle aanwezigen. Denk hierbij, naast de inwoners, aan huisartspraktijken en andere zorgverleners.

5. In hoeverre is er aandacht voor de thuissituatie/mantelzorger?

Er is zeker aandacht voor de mensen *naast* de zorgvrager. Tijdens de gesprekken met de cliënt wordt – indien nodig – gekeken naar de mantelzorger(s) of de directe omgeving. Als ondersteuning voor hen (ook) nodig blijkt, wordt hier op ingestoken.

6. Kan iemand uit Waalre ook gebruik maken van een OCO van MEE?

Na een telefoontje met het Servicepunt: *ja* dit kan. Sinds vorig jaar is dit veranderd. Mensen met een Wlz indicatie sowieso. Heb je een vraag vanuit de WMO dient de vraag gerelateerd te zijn aan een beperking. De gemeente Waalre heeft sinds enige tijd een aantal begeleidingstrajecten ingekocht via MEE. Elke inwoner kan rechtstreeks contact opnemen met MEE. Bij vragen over zelfstandig blijven wonen, opvoeding, leerplicht, inkomensondersteuning of mantelzorg kun je ook terecht bij de afdeling Centrum voor Maatschappelijke Deelname (CMD) via 040-2282500.

7. Zijn de OCO's van MEE gespecialiseerd in NAH?

MEE is er in het algemeen voor mensen met een beperking, dus ook niet-aangeboren hersenletsel. Het belangrijkste is dat de cliëntondersteuner in haar/zijn rol vraagverheldering en communicatie centraal stelt. Soms zal het nodig zijn dat een OCO bij een specifieke aandoening op zoek moet naar maatwerkoplossingen. Daarnaast volgt men bij MEE geregeld trainingen (ook gericht op NAH) om up to date te blijven.

Afsluiting:

Marion en Diana bedanken de gasten voor hun aanwezigheid en informatie. Een samenvatting volgt via de mail en is tegen die tijd onder andere ook terug te lezen op de website van Steunpunt Mantelzorg Verlicht, www.mantelzorgverlicht.nl

LET OP: De Powerpoint van Saskia is bijgevoegd als bijlage bij deze samenvatting.

Datum volgende bijeenkomst:

De volgende Café Brein staat gepland voor **10 oktober 2022**. Het thema zal zijn: **Mijn partner heeft NAH. Hoe gaan we hier samen mee om?**

De aankondiging wordt zoals gewoonlijk een paar weken van tevoren per email verstuurd.

Natuurlijk blijven we de ontwikkelingen rondom Covid19 op de voet volgen en zullen we ons houden aan eventuele aangepaste maatregelen. Hou je mailbox dan ook in de gaten voor de aankondiging of andere mededelingen hieromtrent.

Wil je samenvattingen en aankondigingen ontvangen van Café Brein avonden in Eindhoven, meld je aan voor de Café Brein maillijst. Bel Steunpunt Mantelzorg Verlicht 088 0031 288 of mail naar info@mantelzorgverlicht.nl

De samenvattingen zijn ook te zien op www.mantelzorgverlicht.nl en www.nahzobrabant.nl

Op de onderstaande Facebook pagina van Café Brein gemaakt door een van onze regelmatige Café Brein bezoekers, vind je eveneens de aankondigingen: <https://www.facebook.com/groups/261194120699629/?ref=bookmarks>