

# INFO THUIS



**MEE**

# Voorlichters

De voorlichters van Info Thuis geven gevraagd en ongevraagd informatie en voorlichting aan mensen met een verstandelijke handicap, lichamelijke handicap of chronische ziekte en hun omgeving.

# Tot de doelgroep behoren

## EXTERN

- Migranten die een chronische ziekte en/of handicap hebben.
- Ouders, familie en verwanten, vrienden.
- Artsen/therapeuten/consulenten.
- Instellingen voor gezondheidszorg.
- Overheidsinstellingen.
- Bewonersorganisaties.
- Buurtcentra.
- Cultuurcentra.
- Moskeeën en kerken.
- Onderwijsinstellingen.
- Media.

# Mogelijkheden

- Informatie geven over de werkwijze en de mogelijkheden van Info Thuis aan personen en groepen zowel in de Nederlandse taal als in de taal van het land van herkomst.
- Idem themagerichte informatie over bijvoorbeeld beschikbaar aanbod aan ondersteunende voorzieningen.
- Wegwijzerfunctie voor de cliënt in het land van zorginstellingen en regelingen.
- Instellingen goede informatie geven over de sociaal maatschappelijke positie, (culturele) achtergrond, vragen en verwachtingspatroon van migrantencliënten.

# Tot de doelgroep behoren

## INTERN

- Collega's/consulenten/maatschappelijk werkers die met allochtone cliënten te maken hebben, kunnen bij communicatiestoornissen tussen hen en de cliënt een beroep op de voorlichters doen.

# Mogelijkheden

- Bij de voorlichter informatie inwinnen over bijvoorbeeld gebruiken in de andere cultuur.
- De voorlichter vragen bij een huisbezoek of gesprek waarbij de moeilijke communicatie een rol speelt, aanwezig te zijn om zaken in eigen taal te verduidelijken.
- Ondersteuning vragen om het verwachtingspatroon over en weer goed op elkaar af te stemmen.
- De voorlichter vragen een afspraak met een cliënt te maken om zaken die er mogelijk spelen in kaart te brengen.

# Talen van de voorlichters zijn

- Nederlands
- Turks
- Arabisch
- Berbers
- Kaapverdiaans
- Portugees
- Spaans
- Surinaams

# Stappenplan voor Info Thuis

Er komt een vraag binnen op één van de volgende manieren:

- telefonisch
- schriftelijk
- mondeling/persoonlijk
- Informatie- en Adviesteam (binnendienst)
- collega



Er wordt nagegaan waar deze vraag vandaan komt en of het een particulier persoon of een instelling betreft. Komt de vraag van een instelling dan wordt deze vraag opgepakt door de coördinator van Info Thuis. Deze neemt contact op om de vraag in beeld te brengen en neemt gepaste actie om de hulpvraag te beantwoorden. Gaat de vraag over een persoon, dan wordt eerst in de cliëntregistratie nagegaan of het een cliënt is van

## Ingeschreven cliënt van MEE Rotterdam Rijnmond

Er wordt contact met de consulent opgenomen en in overleg wordt wel of geen contact met de cliënt opgenomen. Als er al contact geweest is, bijvoorbeeld als de cliënt rechtstreeks contact met de voorlichter opgenomen heeft, wordt de consulent direct op de hoogte gebracht van de vragen van de cliënt en worden er gepaste stappen ondernomen om de vraag van de cliënt te beantwoorden. De voorlichter en de consulent stemmen zeker de acties op elkaar af. De voorlichter onderneemt dan geen acties op eigen initiatief.

# Uitgeschreven cliënt van MEE Rotterdam Rijnmond

- De coördinator van Info Thuis vraagt bij het secretariaat van MEE Rotterdam Rijnmond het dossier op. Leest de reden van uitschrijving en vraagt zonodig de voorlichter in eigen taal een eerste afspraak te maken om de kijken wat de nieuwe hulpvraag is.
- De voorlichter maakt een aanmeldingsformulier.  
De coördinator bekijkt of deze voldoende informatie bevat en naar welke afdeling of instelling de cliënt verwezen wordt. Handelt de aanmelding af. Volgens de geldende procedure gaat het dossier via het secretariaat naar de afdeling of naar het archief.

# Geen cliënt van MEE Rotterdam Rijnmond

- De voorlichter maakt een afspraak voor een kantoor- of een huisbezoek. Geeft informatie.
- Vult zonodig een aanmeldingsformulier in.

De coördinator bekijkt of deze voldoende informatie bevat en handelt de aanmelding verder af. Volgens de geldende procedure gaat de cliënt via het secretariaat naar de afdeling waar de hulpvraag behandeld wordt.

Cliënt wordt voorgelicht. Bij een nieuwe aanmelding neemt de aangewezen consulent bij de start contact op met de betrokken voorlichter van Info Thuis. Ze maken een eerste gezamenlijke afspraak voor de overdracht. Dit is om de cliënt duidelijk te maken dat nu de consulent de contactpersoon is.

De voorlichter kan de consulent zolang dat nodig is ondersteuning bieden.

# Overlegstructuur

- De voorlichters van Info Thuis dienen in geval van een nieuwe hulpvraag van cliënten en/of instellingen te overleggen met de coördinator van Info Thuis.
- Indien de coördinator niet aanwezig is, nemen zij in dringende gevallen contact op met de teamleider van het Informatie- en Adviesteam.

# Overlegstructuur

Periodiek heeft het Info Thuis-team overleg.

Hierin komen de volgende zaken aan de orde:

- casuïstiekbespreking/aanmeldingen
- werkplanning
- voorlichtingsaanvragen
- verdere relevante knelpunten of problemen

Van de vergaderingen worden notulen gemaakt.

# Medewerkers van Info Thuis

- Ayse Demir  
Turks
- Fatima Ferreira  
Kaapverdiaans  
Portugees  
Spaans
- Mustapha Jeffali  
Marokkaans/Berbers  
(Arabisch)



# Oproepkrachten alleen in te schakelen door de coördinator

- Amanda van der Vet Arabisch
- Magda Willemsen Surinaams