

# Inzichten en aanbevelingen vanuit de ervaringen in gemeente De Wolden

FASE 1



**Voortraject**

FASE 3



**Uitvoering**

FASE 2



**Organisatiefase**

# Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt niet zomaar een kennisdocument. Het is een document waarin onze reis naar onafhankelijke cliëntondersteuning is opgetekend. Een reis met onverwachte meevallers, onvoorziene hobbels maar met een heel, heel duidelijk doel voor ogen: het helpen en adviseren van onze inwoners. Laagdrempelig, snel en eenvoudig.

Ik ben ervan overtuigd dat we met onze stichting daar nu de juiste vorm voor hebben gevonden. Onafhankelijkheid is optimaal gewaarborgd en de stichting doet wat ze belooft: er voor de inwoners zijn, zonder belast te zijn met factoren als het verlagen van zorgkosten of vastgestelde structuren.

Alle andere gemeenten in Nederland zou ik op het hart willen drukken dat onafhankelijke ondersteuning dé aanpak is om preventief te kunnen werken in plaats van achteraf te handelen. In een wereld waarin de transitie van de zorg voelbaar is, is het goed om daar nú over na te denken. Of u nu ook voor een stichting kiest of voor een andere vorm, we hopen u te inspireren en op weg te helpen met dit kennisdocument. Leer van onze leermomenten en successen. Maar bovenal: kies voor een aanbod waar uw inwoners bij gebaat zijn.

Veel wijsheid en leesplezier.

Kees de Rijk  
Voorzitter Bestuur stichting OCO

mei 2018 – december 2018



FASE 1 ▶

januari - augustus 2019



FASE 2 ▶

september 2019 - nu



FASE 3 ▶

# Inleiding

Enkele jaren geleden formuleerde het College van Burgermeester en Wethouders in De Wolden de opgave om met cliëntondersteuning aan de slag te gaan. In de zomer van 2018 ging een projectgroep aan de slag en sloot gemeente De Wolden zich aan bij het Koploperproject Cliëntondersteuning. Een belangrijk doel was om cliëntondersteuning nog onafhankelijker te organiseren in De Wolden. Nu - drie jaar later en in samenwerking met inwoners, de lokale welzijnsorganisatie en professionals - zijn de resultaten zichtbaar. De Wolden is de eerste gemeente in Nederland die via een onafhankelijke stichting de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) aanbiedt aan haar inwoners. Hoe zijn de ervaringen met het oprichten van de stichting in De Wolden? En welke tips hebben de betrokkenen voor andere gemeenten? In dit kennisdocument beschrijven we de gezette stappen tijdens de oprichting van deze stichting en wat je kan leren van dit proces.

Het doel van dit kennisdocument is het inspireren van andere gemeenten met de werkwijze en uitvoering van het versterken van cliëntondersteuning in gemeente De Wolden. De focus op onafhankelijkheid en de unieke aanpak om dat te borgen kan voor andere gemeenten interessant zijn om van te leren. Het kennisdocument geeft onder andere zicht op de te nemen stappen, succesfactoren en ervaringen die zijn opgedaan tijdens het proces in de gemeente De Wolden. Op die manier hoeven andere gemeenten niet het gehele idee of proces te kopiëren, maar kunnen zij ook elementen gebruiken die hen aanspreekt van de aanpak in De Wolden.

Er zijn 19 betrokkenen geïnterviewd om zicht te krijgen op het ontstaan van het idee, de organisatie en de daadwerkelijke uitvoering van het oprichten van de stichting. Zie pagina 14 voor een volledige lijst van de mensen die geïnterviewd zijn en wiens kennis en ervaringen zijn gebruikt voor dit document. De interviews en analyse zijn in opdracht van Movisie uitgevoerd door Irma van Beek, voormalig sociaal ombudsvrouw in De Wolden en lid van de projectgroep cliëntondersteuning in De Wolden. Voor het kennisdocument hebben Van Beek en Movisie verder nauw contact gehad met het bestuur van Stichting OCO De Wolden en de gemeente De Wolden.

mei 2018 – december 2018



FASE 1 ▶

januari - augustus 2019



FASE 2 ▶

september 2019 - nu



FASE 3 ▶

# Fase 1: het voortraject

## mei 2018 – december 2018

### Proces ▶

In mei 2018 wordt in het nieuw opgestelde collegeprogramma (2018-2022) opgenomen dat de gemeente De Wolden de onafhankelijke cliëntondersteuning eerder, meer en breder wil inzetten om inwoners te helpen:

- Bij het voorkomen van een zorgvraag en/of
- Hun zorgvraag zo goed mogelijk in beeld te brengen en/of
- Met complexe hulpvragen sneller de juiste weg te bewandelen

Via het doorontwikkelen van de onafhankelijke cliëntondersteuning hoopt de gemeente dat inwoners vroegtijdig en sneller geholpen worden en langer zelfstandig kunnen meedoen aan de maatschappij. Het collegeprogramma geeft aanleiding om aan de slag te gaan met het doorontwikkelen van cliëntondersteuning.

### Advies van een diverse projectgroep

In de zomer van 2018 wordt een projectgroep opgericht met vertegenwoordigers van Stichting MEE en Stichting Welzijn De Wolden (die op dat moment de onafhankelijke cliëntondersteuning binnen de gemeente De Wolden aanbieden), een projectleider en projectondersteuner vanuit de Afdeling Strategisch Beleidscentrum, hoofd afdeling Wmo/jeugd en de sociaal ombudsvrouw. Deze projectgroep krijgt de opdracht om met voorstellen te komen voor de invulling van deze (nieuwe) wijze van onafhankelijke cliëntondersteuning.

De projectgroep gaat aan de slag met:

- De inhoud van cliëntondersteuning/-advisering, waarbij preventie en zo vroeg mogelijke begeleiding een centrale rol hoort te hebben.
- De onafhankelijke positie van cliëntondersteuning en wie of welke organisatie deze functie of taken op zich gaat nemen.
- Communicatie tijdens het proces en communicatie om meer bekendheid te geven aan de cliëntondersteuning.

De projectgroep komt eind november 2018 met een advies aan het college. Het advies van de projectgroep wordt overgenomen door het College van B&W en besproken met de Adviesraad Sociaal Domein. Deze laatste pleit voor het aanbieden van de onafhankelijke cliëntondersteuning door een volstreekte onafhankelijke organisatie via een zelfstandige juridische entiteit zoals een stichting.

Hierop wordt het advies aangepast en als zodanig verwerkt in een raadsvoorstel. Eind december 2018 neemt de gemeenteraad het voorstel aan. Daarin is met betrekking tot de onderstaande punten het volgende besloten (letterlijke tekst uit het raadsvoorstel);

1. Voor de inhoud van de cliëntondersteuning worden de wettelijke functies informeren, adviseren en kortdurende ondersteuning, aangevuld met de functie van signaleren.

mei 2018 – december 2018



FASE 1 ▶

januari - augustus 2019



FASE 2 ▶

september 2019 - nu



FASE 3 ▶

2. Om de onafhankelijkheid te waarborgen wordt de cliëntondersteuning ondergebracht in een stichting of een daarmee vergelijkbare rechtsvorm.
3. Voor inwoners moet cliëntondersteuning laagdrempelig en makkelijk bereikbaar zijn.
4. Het college opdracht geven om op basis van de uitgangspunten genoemd achter 1 tot en met 3 de nieuwe structuur en inhoud met betrekking tot onafhankelijke cliëntondersteuning te implementeren. Het doel is om de implementatie in het 1e kwartaal 2019 af te ronden waarbij de nieuwe structuur en inhoud per uiterlijk 1 juni 2019 operationeel moeten zijn.
5. Bij de implementatie gebruik te maken van de inbreng van de Adviesraad Sociaal Domein en de ondersteuning vanuit het Koploperschap.<sup>1</sup>

### Onafhankelijkheid als uitgangspunt

De Adviesraad Sociaal Domein en gemeenteraad in De Wolden gaven een aantal belangrijke waarden mee bij de doorontwikkeling van cliëntondersteuning. Name-lijk onafhankelijkheid, die juridisch goed geborgd moet zijn, laagdrempeligheid én goede toegang tot ondersteuning. Vanuit deze waarden is besloten om een aparte stichting op te richten. Het organiseren van een zelfstandig juridische entiteit (Stichting OCO De Wolden) is daar een belangrijk, en in Nederland uniek, onderdeel van. Met deze stichting moet cliëntondersteuning in De Wolden laagdrempelig worden aangeboden, voor iedereen toegankelijk zijn en zo onafhankelijk mogelijk gepositioneerd. Met zo min mogelijk binding met de gemeente en aanbieders van zorg & welzijn.

In deze fase staat de aanleiding en het eerste idee centraal. Wat waren succesfactoren en aandachtspunten in deze fase?

<sup>1</sup> Lees [hier](#) meer over het Koploperproject Cliëntondersteuning

### Succesfactoren

Samenwerken:

- Betrek de Adviesraad Sociaal Domein vanaf het begin bij het proces. Geef de adviesraad daarbij de keuze of zij actief in de projectgroep plaatsnemen, of dat zij minder actief betrokken zijn en geïnformeerd willen worden. In De Wolden koos de adviesraad om minder actief deel te nemen, maar wel continu geïnformeerd te worden. Dit heeft bijgedragen aan draagvlak, nuttige inzichten en extra informatie opgeleverd.

Communicatie:

- In De Wolden werd vanaf het begin duidelijk gecommuniceerd dat de aanleiding van de doorontwikkeling van cliëntondersteuning in het teken stond van het eerder helpen van inwoners, in plaats van het verlagen van zorgkosten. Dit zorgde voor snellere acceptatie van de verandering voor zowel inwoners, professionals, raadsleden en adviesraadleden.

Bestuurlijk:

- Onafhankelijkheidsborging is cruciaal en zorgt voor bestuurlijk draagvlak bij de te nemen vervolgstappen.
- Het betrekken en meenemen van de gemeenteraad - door de uitgebreide gedachteswisseling, discussies en meningsvorming - zorgt tevens voor bestuurlijk draagvlak.
- Wethouders, gemeenteraad en bestuur van professionele aanbieders vroegtijdig informeren en blijven betrekken houdt het tempo in het proces. Zodat zij op tijd geïnformeerd worden en op de hoogte zijn zodra er besluiten genomen moeten worden.

mei 2018 – december 2018



FASE 1 ►

januari - augustus 2019



FASE 2 ►

september 2019 - nu



FASE 3 ►

#### Organisatie:

- OCO in eigen rechtsvorm (lees: de stichting) draagt bij aan de beleefde betrouwbaarheid en volstrekte onafhankelijkheid bij inwoners en professionals. Deze organisatievorm is ontstaan vanuit de behoefte aan juridische onafhankelijkheid. Hierdoor ontstond bij betrokken inwoners, professionals en gemeente draagvlak voor het project.
- Brede vertegenwoordiging in het projectteam met vertegenwoordigers van belangrijke netwerkorganisaties zoals MEE, Welzijnsorganisaties, de sociale ombudsfunctionaris, manager sociaal domein van de gemeente en beleidsmedewerkers sociaal domein.
- Geef de huidige OCO-aanbieders de kans om een nieuwe aanpak en opzet te ontwikkelen. Stichting MEE en Stichting Welzijn De Wolden zaten in het projectteam met als opdracht om cliëntondersteuning te versterken.
- Extra financiering of impulsregelingen geeft ruimte om het project goed neer te zetten (in dit geval geldt voor het Koploperproject, beschikbaar gesteld door het ministerie van VWS).

#### Aandachtpunten

##### Samenwerken:

- Onderzoek wat de ervaringen zijn met de huidige aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning voor je inzet op verandering.
- Betrek naast het professionele netwerk en formele inwonervertegenwoordiging (Adviesraad Sociaal Domein) ook het minder voor de hand liggende informele netwerk in de gemeente, bijvoorbeeld cliëntenorganisaties, ouderenbonden, zorgcoöperaties of sleutelfiguren.

#### Communicatie:

- Lanceer het project via een brede bijeenkomst met het formeel en informeel netwerk. Zo creëer je een duidelijk (feestelijk) startmoment en geef je alvast meer bekendheid aan cliëntondersteuning.
- Zet leden van het projectteam in voor communicatie met inwoners en organisaties. Om hen zowel over het project als de functie van cliëntondersteuning te informeren.

#### Organisatie:

- Maak een projectplan met duidelijke stappen en ijkpunten en evalueer op die momenten samen de voortgang van het project.
- *Indien al besloten is om een stichting op te richten:* start dan op tijd met het werven van bestuursleden voor de Stichting OCO. Op die manier krijgen de bestuursleden van de Stichting OCO voldoende tijd om zich voor te bereiden en operationeel te zijn tijdens de start van de stichting.

#### Bestuurlijk:

- Onderzoek of de gemeentelijke schaalgrootte voldoende is voor het verantwoord aanbieden van onafhankelijke cliëntondersteuning via een eigen stichting. Eventueel kan met buurgemeenten onderzocht worden of er draagvlak is voor een gezamenlijke aanpak.

mei 2018 – december 2018



FASE 1 ▶

januari - augustus 2019



FASE 2 ▶

september 2019 - nu



FASE 3 ▶

## Stakeholders

- Gemeenteraad
- College B&W
- Adviesraad Sociaal Domein
- Beleidsadviseur
- Sociaal ombudsvrouw
- Stichting MEE
- Stichting Welzijn de Wolden

## Citaten

*“We hebben met lef, open en eerlijk gediscussieerd. Zonder beperkingen en met een gezamenlijk doel voor ogen: wat is het beste voor de inwoner.”*

*“Groot respect voor de gemeente die de onafhankelijke cliëntondersteuning en het budget daarvoor los laat en het vertrouwen met het budget geeft aan een volledig onafhankelijke stichting.”*

## Documenten

- [Memo \(movisie.nl\)](#)
- [Raadsbesluit 2018](#)
- Projectaanvraag Movisie januari 2019

mei 2018 – december 2018



**FASE 1** ▶

januari - augustus 2019



**FASE 2** ▶

september 2019 - nu



**FASE 3** ▶

# Fase 2: de organisatiefase

Januari - augustus 2019

## Proces ▶

In de organisatiefase worden de voorbereidingen en activiteiten uitgevoerd om Stichting OCO De Wolden feitelijk op te richten en de organisatie in te richten. De projectgroep gaat aan de slag en de drie hoofdthema's - inhoud en kwaliteit, onafhankelijkheid en bereikbaarheid en communicatie - worden uitgewerkt in de notitie 'Onafhankelijke Cliëntondersteuning Nieuwe Stijl'. Deze notitie wordt in mei 2019 vastgesteld door het college en ter kennisname aan de gemeenteraad.

Een belangrijke les is om vroeg in deze fase te starten met het aannemen en inrichten van het bestuur van de stichting. Zorg dat het bestuur operationeel is, dat ze op de hoogte zijn van de plannen, opdrachten krijgt en onderling de tijd krijgt om samen te werken. En zorg dat ze vanaf dit punt ook als gelijkwaardige gesprekspartner, met mandaat en een stem in het proces, wordt meegenomen met het verder inrichten van de stichting. Door het bestuur aan de voorkant bij de organisatie van de stichting te betrekken, creëer je eigenaarschap en draagvlak bij de bestuursleden. Het uitgangspunt van onafhankelijk komt ook hier weer terug: van bestuursleden wordt verwacht dat zij niet werkend zijn voor de gemeente, niet plaatsnemen in de gemeenteraad en geen functie bekleden bij een zorg- of welzijnsorganisatie in de regio. Uiteindelijk worden vier bestuursleden geworven, later zal hier nog één bestuurslid aan toegevoegd worden (alleen op vrijwillige basis).

In de organisatiefase wordt gewerkt aan het fundament van de stichting en daarmee de organisatie van cliëntondersteuning in de gemeente. Hiervoor werd benoemd dat dit start met het inrichten van het bestuur van de stichting. Vanaf dat punt moet een hele nieuwe organisatie worden opgezet. Dit betekent het inrichten van werkprocessen zoals de administratie, maar ook het schrijven van een communicatieplan en het leren samenwerken (in- en extern). Ook worden in deze fase vijf professionele cliëntondersteuners door Stichting OCO De Wolden geworven en aangenomen. Met de cliëntondersteuners is een contract van 10-12 uur afgesloten, een aantal cliëntondersteuners als ZZP'er en een aantal worden gedetacheerd.

## Succesfactoren

Samenwerken:

- Betrek professionele en informele partijen daar waar relevant bij het proces. Dit levert kennis en draagvlak op.
- Alle cliëntenraden en de Adviesraad Sociaal Domein werden in een bijeenkomst (voorjaar 2019) betrokken om te spreken over onafhankelijkheid en de positie van cliëntondersteuning. Het ging verder over communicatie, toegang & bereikbaarheid, vaardigheden en competenties van een cliëntondersteuner.

mei 2018 – december 2018



FASE 1 ▶

januari - augustus 2019



FASE 2 ▶

september 2019 - nu



FASE 3 ▶



#### Communicatie:

- De voortdurende communicatie met betrokkenen - zoals gemeente, welzijnsorganisaties en inwonervertegenwoordigers - heeft draagvlak opgeleverd. De cliëntenraden (vertegenwoordigers van inwoners) hebben bijvoorbeeld actief meegedacht in de onderdelen van het communicatieplan. Daarnaast is er een brief gestuurd naar medewerkers van professionele organisaties in het sociaal domein (MEE, Welzijn, gemeentelijke afdeling sociaal domein) met een plan voor de opzet OCO, informatie over vacatures en wanneer beoogd wordt dat de OCO's vanuit de Stichting inzetbaar zijn. Soms met persoonlijke toelichting vanuit de projectgroep.

#### Bestuurlijk:

- Zet het bestuurlijk netwerk van college en raad in voor het werven van bestuursleden.

#### Organisatie:

- Geef het proces voldoende tijd. Vooraf investeren om zaken zorgvuldig aan te pakken scheelt je later in het proces weer tijd. Bijvoorbeeld bij het oprichten van de stichting en convenant e.d.. Het is echt belangrijk dat dit zorgvuldig gebeurt. Dit neemt veel tijd in beslag.

## Aandachtpunten

#### Samenwerken:

- Investeer in een vroeg stadium in een goede relatie met medewerkers van organisaties die tot dan toe onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden. Dit helpt mee om weerstand te beperken en acceptatie en begrip te bevorderen, met als doel een goede samenwerking.
- Betrek cliëntenorganisatie bij onderwerpen over de inhoud en praktijk, zoals meedenken met het functieprofiel van cliëntondersteuners. Op die manier worden de ervaringen van mensen om wie het uiteindelijk gaat benut en sluit de ondersteuning beter aan.

#### Bestuurlijk:

- Zorg dat bestuursleden (van de Stichting OCO) goed aan de voorkant betrokken worden bij het organiseren van de stichting. Dat betekent dat het werven van bestuursleden en werken aan een operationeel bestuur altijd de eerste stap moet zijn.
- Geef bestuur (van de Stichting OCO) regie bij de werving en aanname van de cliëntondersteuners.

mei 2018 – december 2018



**FASE 1** ▶

januari - augustus 2019



**FASE 2** ▶

september 2019 - nu



**FASE 3** ▶

#### Organisatie:

- Begin al in vroeg stadium met de administratieve voorbereiding van het oprichten van de stichting.
- Begin al in vroeg stadium met voorbereiding van een concept convenant met de gemeente.
- Verdeel duidelijk de taken binnen de projectgroep zoals het secretariaat, contact met de achterban en opzetten van het communicatieplan. Net als het uitzoeken van het functieprofiel OCO, projectleiding en het bewaken van de fases. Houd daarbij het tempo vast.

#### Stakeholders

- Gemeenteraad
- College B&W
- Adviesraad Sociaal Domein
- Cliëntenraden
- Projectgroep
- Beleidsadviseur
- Stichting Mee
- Stichting Welzijn de Wolden

#### Documenten

- Vacature tekst en profiel onafhankelijke cliëntondersteuners
- Vacature tekst bestuursleden
- Collegevoorstel april 2019

#### Citaten

*“Benut de expertise die er in de gemeente al is als het gaat om onafhankelijke cliëntondersteuning”*

mei 2018 – december 2018



FASE 1 ▶

januari - augustus 2019



FASE 2 ▶

september 2019 - nu



FASE 3 ▶

# Fase 3: het doen, de uitvoering

September 2019 – nu

## Proces ▶

Nadat Stichting OCO De Wolden is opgericht en de organisatie is ingericht, wordt per 1 september 2019 onafhankelijke cliëntondersteuning in gemeente De Wolden aangeboden vanuit de stichting. De statuten en het convenant met de gemeente worden in december 2019 vastgesteld. Ondertussen blijft de organisatie van de stichting in ontwikkeling. Denk aan AVG-proof werken, klachtenprocedure, registratie, bankrekening en de verslaglegging naar de gemeente. De eerste rapportage wordt opgeleverd, het samenwerken met de andere partijen zoals de GGZ, het sociaal team, buurtteams en anderen krijgt steeds meer vorm en het netwerk groeit. De zelforganisatie van het team OCO ontwikkelt door en de website wordt gelanceerd. En het vijfde bestuurslid - met kennis van het sociaal domein - wordt geïnstalleerd.

Het is niet te voorkomen dat voortschrijdend inzicht ertoe leidt dat bepaalde gedachten of beslissingen herzien worden. Stichting OCO De Wolden deelt verschillende lessen:

### 1. Inhoudelijke visie op cliëntondersteuning in de praktijk

Stichting OCO De Wolden is nog volop in ontwikkeling. In deze fase kan het gevaar op de loer liggen dat de waan van de dag bij het organiseren van de (werk) processen de bovenhand krijgt. Het is daarom aan te raden om als Stichting OCO (en eventueel de betrokken projectgroep) een inhoudelijke visie te formuleren over hoe onafhankelijke cliëntondersteuning er in de praktijk uit ziet. Dit helpt om de

focus in werkzaamheden aan te brengen en overlap met andere ondersteuning in het sociaal domein te voorkomen.

### 2. Zorg voor een gemeenschappelijke start

In een startende organisatie is het zoeken naar de rolverdeling en samenwerking, ook tussen het bestuur en de cliëntondersteuners. Het is helpend om niet te veel afstand te creëren en periodieke overlegmomenten te plannen waar iedereen elkaar spreekt. Vooral in het begin is het prettig om samen te starten en dat moment ook te markeren. Vervolgens, vooral in de beginfase, helpt het om elkaar in ieder geval iedere zes weken te spreken, elkaar te leren kennen en te leren samenwerken. Nu Stichting OCO De Wolden langer operationeel is blijkt een drie-maandelijks periodiek overlegmoment tussen bestuursleden en cliëntondersteuners voldoende. Uiteraard zijn er vaker bilaterale informele overlegmomenten.

### 3. Van leren naar doen

Vooral in de periode na de oprichting van Stichting OCO De Wolden werd door zowel het bestuur als de cliëntondersteuners dankbaar gebruikt gemaakt van de kennis van MEE en Stichting Welzijn De Wolden. Tegelijkertijd is het doel om die kennis een plek te geven in de eigen organisatie en daarvoor niet afhankelijk te zijn van anderen. In deze fase kan het helpen om dit vast te leggen in een plan van aanpak: wat neem je in het begin van derden af en wanneer wil je deze kennis zelf in huis hebben?

mei 2018 – december 2018



FASE 1 ▶

januari - augustus 2019



FASE 2 ▶

september 2019 - nu



FASE 3 ▶

#### 4. Generalisten versus specialisten

Stichting OCO De Wolden startte met vijf verschillende cliëntondersteuners met kleinere contracten (circa 10 uur). Het idee hierachter is dat verschillende cliëntondersteuners ook verschillende specialisaties meenemen. Achteraf blijkt dat de overhead hiermee hoog is en relatief minder vragen opgepakt kunnen worden. Bij een werkoverleg sluiten immers alle cliëntondersteuners aan, terwijl dat een behoorlijke hap uit het totaal aantal uren betekent. Ook blijkt in de praktijk van Stichting OCO De Wolden een generalistische cliëntondersteuner beter past bij de vragen die door inwoners gesteld worden. Specialistische hulp wordt sporadisch ingekocht mocht dat nodig blijken.

#### Succesfactoren

Samenwerken:

- Eén of enkele cliëntondersteuners zijn gedetacheerd vanuit MEE of Stichting Welzijn de Wolden. Zij hebben korte lijnen binnen deze organisaties, wat efficiënt en plezierig samenwerkt.
- Enthousiaste en bevolgen bestuursleden en cliëntondersteuners.

Communicatie:

- Eén telefoonnummer en grote bereikbaarheid per dag en week.
- De stichting is zichtbaar en wordt erkend, herkend en gevonden door inwoners. Dit is onder meer te danken aan de uitgebreide communicatie die vanaf het begin van proces is gestart en de inzet van de huidige communicatiemiddelen zoals Facebook, twitter, LinkedIn, eigen website, artikeltjes in de lokale krant e.d.

Bestuurlijk:

- Een bestuurslid voorgedragen uit de Adviesraad Sociaal Domein zorgt voor korte lijnen tussen Stichting OCO De Wolden en de adviesraad (en daarmee formele inwonervertegenwoordiging).
- De nauwkeurige rapportage over het reilen en zeilen van de stichting is door het college goed ontvangen.
- Autonomie en volledige onafhankelijkheid van de Stichting OCO De Wolden draagt bij aan het vertrouwen van inwoners in de OCO.

Organisatie:

- De open werving van zowel bestuursleden als cliëntondersteuners.
- Eén vast aanspreekpunt vanuit de gemeente die het proces ondersteunt, die de wegen binnen de gemeente goed kent en ervaring heeft als projectleider.
- Overweeg als bestuursleden en cliëntondersteuners of een teamcoach/kwartiermaker (in het begin) noodzakelijk is voor het begeleiden van de cliëntondersteuners en het creëren van een team.
- De intensieve teamsessies, intervisie en casuïstiekbespreking van de vijf cliëntondersteuners vanaf de start zorgen voor een goede samenwerking.
- Periodiek overlegmoment op een vaste locatie voor vijf cliëntondersteuners die verder vanuit huis werken.
- Een bestuur met respect voor elkaar en groot onderling vertrouwen.

mei 2018 – december 2018



FASE 1 ▶

januari - augustus 2019



FASE 2 ▶

september 2019 - nu



FASE 3 ▶

## Aandachtpunten

### Samenwerken:

- Start door gezamenlijk (bestuursleden en cliëntondersteuners) een visie uit te werken op cliëntondersteuning.
- Investeer in samenwerken en bespreek wederzijdse verantwoordelijkheden binnen de stichting.
- Investeren in kennismaken met professionals in de gemeente.

### Communicatie:

- Ken als cliëntondersteuner en bestuur de geschiedenis van het ontstaan van stichting OCO De Wolden.

### Bestuurlijk:

- Kwaliteitszetel kennis sociaal domein en communicatie in het bestuur is waardevol en helpt het bestuur om de vraagstukken en dilemma's te snappen waar de OCO tegenaan loopt.
- Let op: een vrijwillige bestuursfunctie tijdens de oprichting van een stichting is intensief en vraagt veel tijd.

### Organisatie:

- Zorg dat van tevoren onderscheid wordt gemaakt in de verantwoordelijkheden van het bestuur en het team cliëntondersteuners.
- Periodiek vaste overlegmomenten tussen het bestuur en de cliëntondersteuners.
- Zorg voor secretariële ondersteuning van het bestuur.
- Zorg voor een onafhankelijke procesbegeleider die samen met het bestuur en de cliëntondersteuners formele organisatieaspecten regelt (zoals klachtenprotocol, procedures, registratie e.d.).
- Zorg eerst dat al het papierwerk in orde is voor je echt van start gaat.
- Streef ernaar dat cliëntondersteuners via een ZZP-constructie een contract met Stichting hebben, dit borgt de onafhankelijkheid.
- Overweeg of een fysiek spreekuur ook wenselijk is.
- Bespreek als bestuur met cliëntondersteuners de kaders en de grenzen van het werk.
- Evalueer periodiek samen met Stichting OCO De Wolden, de Adviesraad Sociaal Domein en de gemeente.
- Monitor welke vragen bij de Stichting OCO De Wolden terecht komen en of dit aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling/opdracht vanuit de gemeente.

mei 2018 – december 2018



FASE 1 ►

januari - augustus 2019



FASE 2 ►

september 2019 - nu



FASE 3 ►

## Stakeholders

- Bestuur OCO
- Cliëntondersteuners
- Beleidsadviseur
- Teamcoach cliëntondersteuners
- Stichting MEE
- Stichting Welzijn de Wolden

## Documenten

- Communicatieplan Stichting OCO
- Website Stichting OCO
- Flyer
- Facebook
- Convenant
- Rapportage eerste half jaar

## Citaten

*“De vertegenwoordiger vanuit de Adviesraad Sociaal Domein is de waakhond die de onafhankelijkheid van de Stichting bewaakt”*

*“Onafhankelijke cliëntondersteuning bestaat omdat we de zorg in Nederland zo ongelofelijk ingewikkeld geregeld hebben”*

*“Laten we zoeken naar een andere meer toegankelijke naam dan onafhankelijke cliëntondersteuning”*

mei 2018 – december 2018



**FASE 1** ▶

januari - augustus 2019



**FASE 2** ▶

september 2019 - nu



**FASE 3** ▶

## Dank aan de geïnterviewden voor het delen van hun inzichten en kennis:

- Jan van 't Zand, wethouder gemeente De Wolden
- Paul Leenaarts, directeur Welzijn De Wolden
- Ellen Groen, manager MEE Drenthe
- Wim Kromdijk, voorzitter Adviesraad Sociaal Domein De Wolden
- Femke de Slegte, voorzitter cliëntenraad Wmo De Wolden
- Jos Joosten, voorzitter cliëntenraad jeugd De Wolden
- Kirsten Perdok, manager Wmo De Wolden
- Henk Wind, beleidsadviseur sociaal domein De Wolden
- Lisette Pronk-Tijmens, projectleider Stichting Onafhankelijke Cliëntondersteuning
- Chantal Wachtmeester, Jan Ruiters, Kees de Rijk, Gonda Lier, bestuur Stichting OCO De Wolden
- Suzanne Haar, Annemiek Echten, Rowini Pot, Willemien Tuin, Marielle van 't Oever. Onafhankelijke Cliëntondersteuners Stichting OCO De Wolden

## Colofon

Tekst: Irma van Beek & Joost de Haan  
 Eindredactie: Sanne Meulman  
 Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie & illusie

November 2021

## Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. We ondersteunen en adviseren maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen. Movisie staat voor een maatschappij waar iedereen op een gelijkwaardige manier kan deelnemen. Waarin ook mensen in kwetsbare posities, gezien en ondersteund worden.



Het project Koplopers Cliëntondersteuning is een initiatief van de VNG, Ieder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein. Movisie ondersteunt de uitvoering ervan. Het project wordt mogelijk gemaakt door financiering van het ministerie van VWS. Binnen het Koploperproject werken gemeenten aan het verbeteren van het aanbod, de vindbaarheid en de kwaliteit van cliëntondersteuning en inspireren ze hun buurgemeenten hierbij. Het project loopt van 2017 tot 2021.



Ministerie van Volksgezondheid,  
 Welzijn en Sport

mei 2018 – december 2018



FASE 1 ▶

januari - augustus 2019



FASE 2 ▶

september 2019 - nu



FASE 3 ▶