

OCO NIEUWSBRIEF

25 JANUARI 2022

In deze nieuwsbrief:

- Wat is OCO?
- Belang en meerwaarde van OCO
- Aanpak van de 3 koplopergemeenten
- Ondersteuning door Movisie
- Aanvragen SPUK subsidie
- Tips van de Koplopers
- Vooruitblik en vervolg met bijeenkomst om live kennis uit te wisselen

VOORAF

Als Koplopergemeentes hebben wij (gemeente Overbetuwe, Neder-Betuwe en Rheden) ons het afgelopen jaar verdiept in het onderwerp onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO), met ondersteuning van Movisie. Graag delen wij onze ervaringen, kennis, tips en tools, zodat ook andere gemeenten inspiratie kunnen opdoen om met dit thema aan de slag te gaan. Helaas kan onze geplande live bijeenkomst nu niet doorgaan. Deze verschuiven we naar een later moment. Op de laatste bladzijde van de nieuwsbrief leest u hier meer over.

WAT IS OCO?

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een **gratis** gemeentelijke voorziening die bestemd is voor iedereen die vragen heeft over zelfstandig leven, zorg, welzijn en ondersteuning, participatie, wonen, onderwijs en werk en inkomen.

Het doel van cliëntondersteuning is om ervoor te zorgen dat de inwoner *passende ondersteuning of zorg* krijgt. Cliëntondersteuning is geen doel op zichzelf, maar een *middel* om ervoor te zorgen dat inwoners de ondersteuning en zorg krijgen die zij nodig hebben. Dit middel kan in

de vorm van een luisterend oor, wegwijzer, adviseur, meedenker of bemiddelaar zijn. De ondersteuning kan geboden worden door een beroepskracht (formeel) of een vrijwilliger (informeel). Daarnaast is het voor gemeenten en samenwerkingspartners een middel om het stelsel van zorg en welzijn te verbeteren: om het persoonsgerichter, toegankelijker en betrouwbaarder in te richten.

Cliëntondersteuning is bedoeld als **kortdurende begeleiding**; vooral voor die momenten dat inwoners een toegangsvraag hebben: hoe vind ik passend aanbod bij deze vraag? Iedereen kan er een beroep op doen zonder toegangsonderzoek of doorverwijzing; het is dus een algemene voorziening. Er mogen geen eigen bijdragen worden gevraagd. Als er sprake is van een structurele zorgbehoefte (huishoudelijke hulp, zorg, begeleiding), helpt de cliëntondersteuner om die zorg te verkrijgen maar levert die niet zelf.



WAT IS OCO? (VERVOLG)

Volgens de wet betekent onafhankelijkheid bij cliëntondersteuning: geen ander belang dienend dan dat van de betreffende inwoner. Een **onafhankelijk** cliëntondersteuner mag niet betrokken zijn bij het nemen van toegangsbesluiten en niet werkzaam zijn bij een organisatie die tevens geïndiceerde zorg biedt.

Taken van een cliëntondersteuner zijn bijvoorbeeld:

- iemand helpen met het **ordenen** van wat er allemaal gebeurt en wat dat voor hem betekent (vraagverheldering en luisterend oor).
- **informatie** geven over beschikbare ondersteunings- en/of participatiemogelijkheden, regels en ruimte daarin.
- **praktische ondersteuning** en /of ondersteuning bij de stappen die gezet moeten worden om gebruik te maken van het gewenste aanbod. Bijv. het helpen invullen van een (aanmeldings)-formulier, helpen bij het lezen van brieven of iemand kortdurend op weg helpen bij een nieuwe activiteit.
- hulp bieden bij het in kaart brengen en betrekken van het **sociaal netwerk**
- helpen een **persoonlijk plan** of familiegroepsplan te maken als voorbereiding op een toegangsgesprek.
- zo nodig **meegaan** naar een gesprek bij een instantie
- meedenken over de keuze van een geschikte aanbieder / passende zorg
- ondersteuning bieden bij eventuele **klachten- en bezwaarprocedures**.

WAT LEVERT OCO OP VOOR GEMEENTE EN INWONERS?

- 💡 Inwoners vinden en krijgen sneller passende zorg;
- 💡 Inwoners kunnen met iemand overleggen die neutraal tegenover het vraagstuk staat. Deze veilige basis is een steun in de rug;
- 💡 Inwoners hebben meer realistische verwachtingen en worden bekend gemaakt met de werkwijze van gemeente en aanbieder;
- 💡 Inzet van OCO kan de vragendruk bij gemeentelijke toegang verlagen;
- 💡 OCO kan veel informatie opleveren / signalen afgeven over thema's en vraagstukken die leven onder inwoners, processen die onduidelijk zijn voor inwoners en waarop actie nodig is om zaken te verbeteren;
- 💡 Inzet van OCO kan toegangsprocessen versnellen, doordat de vraag al verhelderd is, een plan al voorbereid is of voorliggende voorzieningen al zijn onderzocht of ingezet.

RHEDEN



GERICHT OP:

- Vergroten bekendheid OCO
- Vergroten gebruik van OCO
- Samenwerking versterken tussen informele en formele OCO
- Extra aandacht voor de doelgroepen:
 - Ouderen met geheugenproblematiek
 - Jeugdigen.

Projectaanpak Gemeente Rheden

Stap 1: In kaart brengen wat er aan aanbod OCO is in de gemeente.

- Online vragenlijst → nulmeting.
- Verzamelen van visies op OCO binnen gemeentelijke afdelingen en uitvoerende organisaties.
- Samenstellen van kerngroep voor het project en groep van meedenkers.
- Verzamelde input vanuit vragenlijsten en gesprekken met partners is gebundeld als startpunt voor een eerste gezamenlijke Kick Off bijeenkomst.



Conclusies:

1. Er is veel aanbod OCO en projecten met raakvlakken aan OCO → Hoe krijgen we hier meer zicht op en verbinden we alles aan elkaar?
2. Informeel ziet zichzelf niet als OCO, maar voert wel vergelijkbare taken uit → Hoe brengen we informele OCO in positie?
3. De term OCO roept veel discussie en vragen op → Hoe krijgen we hier een eenduidige definitie van?
4. Veel interne organisatieveranderingen, veranderende werkprocessen, wisselingen in personeel en verlies van onderlinge lijntjes / contacten → Hoe krijgt OCO prioriteit, komt het op de agenda en op het netvlies en krijgt het ruimte om te verbeteren? → Draagvlak creëren!



Stap 2: Kick Off / startbijeenkomst.

- Vanuit het projectplan, uitkomsten van de online vragenlijst en afstemmingen uit de eerste periode van kennismaking, volgt een plan van aanpak.
- De definitie van OCO en taakbeschrijving is overgenomen en samengevoegd vanuit diverse bronnen, waaronder wetgeving, Movisie, VNG en beroepsvereniging OCO en gepresenteerd aan de projectgroep om op te reageren en gezamenlijk vast te stellen.



Stap 3: Werken aan Actieplan

Doel: concrete stappen, meetbare / zichtbare resultaten → wat zijn quick wins?

- Informatie op websites verbeteren en beter vindbaar maken
- Communicatieplan maken
- Zoeken naar passende middelen per doelgroep om bekendheid te vergroten
- Informatieve bijeenkomsten tussen uitvoerende organisaties en gemeente om bekendheid te vergroten, te verbinden, elkaar te leren kennen, verwachtingen naar elkaar helder te krijgen, elkaar weten te vinden en inwoners goed te kunnen informeren.



Stap 4: Opzetten en afdrukken van een folder.

Belangrijke tips voor communicatiemateriaal:

- Maak gebruik van een vormgever, om de informatie pakkend, duidelijk en aantrekkelijk over te brengen;
- Gebruik visuele ondersteuning, die echt iets toevoegt aan de boodschap → een foto van een cliëntondersteuner voegt minder toe dan een infographic;
- Breng de uitvoerende organisaties op de voorgrond, niet de gemeente;
- Korte, maar duidelijke teksten in begrijpelijke taal;
- Verduidelijk zowel de term OCO als wat het concreet inhoudt en kan betekenen voor een inwoner;
- Maak de afweging en keuze voor 1 toegangspoort voor OCO of diverse ingangen.



Stap 5: Monitoring en borging uitwerken

- Visiebepaling op monitoring → wat is belangrijk om te meten en waarom (wat levert dat op), hoe meet je dat en wie doet wat in dit proces?



gemeente Rheden

Yvonne Hengst (projectleider)

y.hengst@rheden.nl





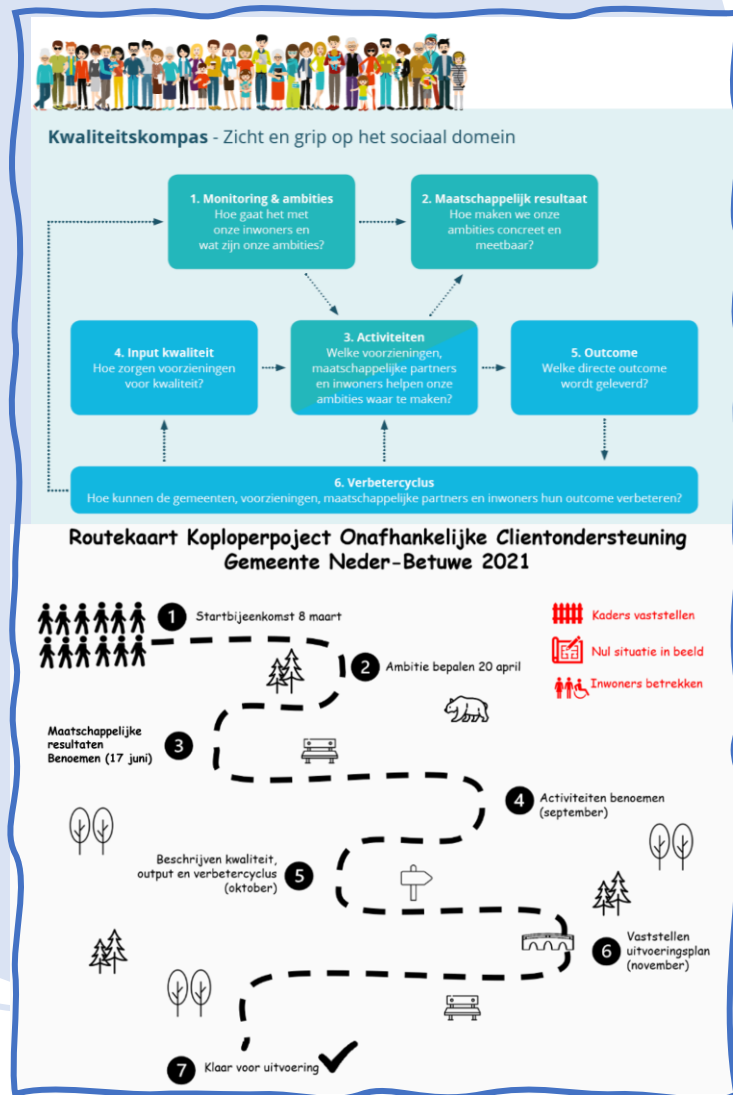
PROCESAANPAK

De gemeente Neder-Betuwe is met gebruik making van het instrument Kwaliteitskompas (Movisie) gekomen tot een plan van aanpak voor de doorontwikkeling van Onafhankelijke Cliëntondersteuning. Binnen het Kwaliteitskompas is een aantal stappen benoemd. Het doorlopen van deze stappen leidt tot beleid dat kan rekenen op draagvlak van partners, kwalitatief volstaat en meetbaar is. De stappen zijn:

- 1) Monitoring & Ambities
- 2) Maatschappelijk resultaat
- 3) Activiteiten
- 4) Input kwaliteit
- 5) Outcome
- 6) Verbetercyclus

De stappen van het Kwaliteitskompas zijn vertaald in een Routekaart Koploperproject OCO Gemeente Neder-Betuwe

In december 2022 is de route volbracht. We staan bij punt 7 van de routekaart: het plan van aanpak is gereed voor uitvoering. De belangrijkste onderdelen van het plan van aanpak staan in deze nieuwsbrief genoemd.



Met elkaar kijken we terug op een mooi traject, waarin:

- We elkaar en elkaars organisatie beter hebben leren kennen;
- Gestructureerd en volgens een heldere routekaart hebben gewerkt;
- Nog meer ervaring hebben opgedaan met digitale werkvormen;
- Concrete plannen hebben gemaakt;
- Een grote mate van betrokkenheid was en open gesprekken zijn gevoerd.

Maar ook een traject, waarin:

- Live contact welkom was geweest;
- Knopen doorhakken niet altijd even snel ging;
- Het tempo soms wat traag was.



gemeente
Neder-Betuwe

welzijn
rivierstroom



zorgbelang
Inclusief

MEE Gelderse
Poort



PLAN VAN AANPAK

In het plan van aanpak staat de volgende ambitie centraal: *“Inwoners van de gemeente Neder-Betuwe met een ondersteuningsvraag weten waarvoor en hoe zij bij OCO terecht kunnen. Het leggen van contact met OCO is laagdrempelig. Door de inzet van OCO vinden inwoners makkelijker de weg naar passende ondersteuning”*. Op basis van de ambitie hebben we de maatschappelijke resultaten benoemd: wat willen we in het koploperproject bereiken? Dit zijn de volgende punten:



1) Vergroten van het bereik:

- Meer inwoners kennen het bestaan van OCO;
- Meer inwoners weten wat OCO voor hen kan betekenen;
- Meer inwoners doen een beroep op OCO;



2) Inzet van informele OCO:

- Informele OCO draagt bij aan de laagdrempeligheid van OCO;
- Goede samenwerking tussen formele en informele OCO.



3) Verbeteren samenwerking:

- OCO draagt positief bij aan een goede samenwerking tussen inwoner en gemeente;
- OCO, aanbieders en Kernpunten weten elkaar te vinden (op het juiste moment en op de juiste manier).



4) Inzicht krijgen in de outcome en

- verbetermogelijkheden van OCO.

In het plan van aanpak zijn de beoogde resultaten uitgewerkt in concrete activiteiten. Deze worden in deze nieuwsbrief op hoofdlijnen benoemd. Voor de planning, taak- en rolverdeling en financiën wordt verwezen naar het plan van aanpak. Deze is op te vragen bij de projectleider Mayan Oomkes (moomkes@nederbetuwe.nl).



Overbetuwe



"De gemeente Overbetuwe ziet OCO als een waardevol middel om te zorgen dat ondersteuning en zorg voor zoveel mogelijk mensen helder en toegankelijk is. Het draagt bij aan de transformatiedoelen die de gemeente zichzelf heeft gesteld"

De gemeente Overbetuwe doet mee met het koplopersproject Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning om de inzet van OCO te versterken en ervaringen te delen met andere gemeenten. Uit onderzoek bleek namelijk dat in de gemeente Overbetuwe nog te weinig gebruik wordt gemaakt van OCO; inwoners zijn onvoldoende op de hoogte zijn van het bestaan van OCO én de toegevoegde waarde van OCO wordt niet gezien.

De beoogde resultaten van het koploperproject in Overbetuwe:

- Het vergroten van de bekendheid en vindbaarheid onafhankelijke cliëntondersteuning bij inwoners en professionals
- De vraag van de inwoner staat centraal en de eigen mogelijkheden worden versterkt en benut
- We zetten meer ervaringsdeskundigen en vrijwilligers in als onafhankelijke cliëntondersteuner
- De inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning is duurzaam verankerd in onze werkwijze
- We maken door monitoring de opbrengst van cliëntondersteuning zichtbaar.

Het project is gestart in september 2020 en heeft een looptijd van 2 jaar. De projectleiding ligt bij de gemeente Overbetuwe en MEE Gelderse Poort samen.

Verloop en opbrengst tot nu toe...

PROJECTGROEP EN KLANKBORDGROEP

Er is een kleine projectgroep samengesteld waarmee eerste brainstormsessies hebben plaats gevonden. Daarna volgde een grotere aftrapbijeenkomst van het koplopersproject OCO met een klankbordgroep die lokaal actieve professionals en vrijwilligers vertegenwoordigt. Samen met hen is gekeken naar de mogelijkheden om de bekendheid over en vindbaarheid van OCO te vergroten.

Veel tijd en aandacht ging uit naar vragen over de definitie van de termen 'cliëntondersteuning' en 'onafhankelijkheid'. In alle openheid en met respect voor elkaar is hierover van gedachten gewisseld. Inmiddels zijn er 4 bijeenkomsten met de klankbordgroep geweest, waarin de thema's communicatie, informele cliëntondersteuning/ervaringsdeskundigheid en monitoring en borging van de projectopbrengsten zijn besproken.

"Het is de ambitie van de gemeente Overbetuwe om van inwoners zó te ondersteunen, dat ze zelf de regie over hun leven kunnen voeren en hun mogelijkheden en die van hun netwerk benutten."

Quote van een OCO:
 'Ik weet zelf niet goed
 wat ik heb gedaan maar
 de man die ik heb
 geholpen was heel erg
 blij'

COMMUNICATIE

Alle partijen boden aan om vanuit hun eigen achtergrond te willen helpen om OCO op de kaart te zetten. Denk aan het plaatsen van informatie op de lokale webpagina Ons Overbetuwe of het geven van voorlichting binnen het screeners team en de sociale teams. De schriftelijke informatie op de gemeentelijke website en andere platforms gericht op inwoners vraagt nog aandacht.

ERVARINGSDESKUNDIGEN

Er zijn 5 ervaringsdeskundigen geworven die samen met de vrijwilligers van het Sociaal team Overbetuwe hebben deelgenomen aan een trainingsprogramma gericht op hun inzet als informeel clientondersteuner. Hierin is aandacht voor onderwerpen als beroepscodeonafhankelijke clientondersteuning, de basiskennis van belangrijke wet- en regelgeving, leren reflecteren op het eigen handelen, basiskennis methodisch handelen, kennis over LVB, NAH en Autisme en een verkorte variant van de KIM-methode. Deze methode is de basis van het werk van beroepskrachten werkzaam in het Overbetuwse sociale domein. Het is van belang dat ook de informele clientondersteuners hier weet van hebben, zonder dat zij hun eigen unieke positie uit het oog verliezen.

Voor meer informatie over het plan van aanpak en het proces van het koplopersproject in Overbetuwe kun je contact opnemen met de projectleider Judith van der Horst (j.vanderhorst@overbetuwe.nl).

Quote van een OCO:
 'De inwoner was heel
 erg blij omdat ik de tijd
 heb genomen om echt
 te luisteren naar zijn
 verhaal'

gemeente **Overbetuwe**



MOVISIE

ONDERSTEUNING DOOR MOVISIE

Sinds 2017 voert Movisie in opdracht van de VNG, Ieder(in) en Koepel Adviesraden Sociaal Domein het Koploperproject Cliëntondersteuning uit. Het ministerie van VWS is hier nauw bij betrokken. In vijf tranches zijn inmiddels 113 gemeenten aangesloten die bezig zijn met het versterken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Iedere gemeente is tevens ambassadeur en agendeert onafhankelijke cliëntondersteuning in de regio. Movisie volgt alle betrokken gemeenten, ondersteunt alle lokale projecten en legt kennis, geleerde lessen en goede voorbeelden vast in handreikingen, praktijkbeschrijvingen en andere kennisproducten. Deze zijn gratis toegankelijk voor iedereen in Nederland.

[Cliëntondersteuning | Movisie](#)



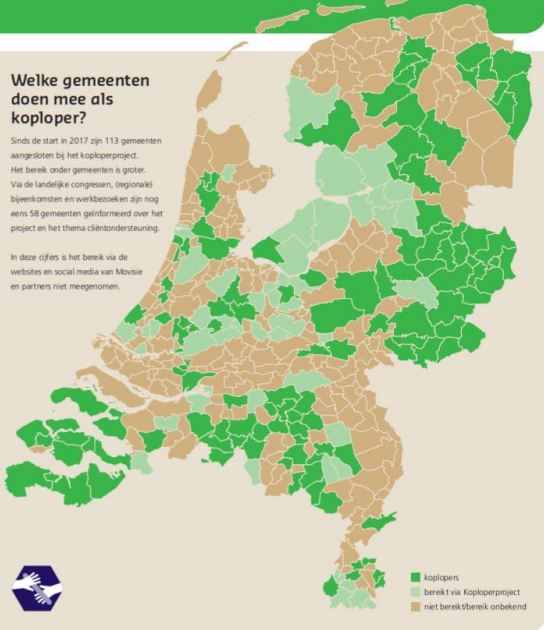
Koploperproject Cliëntondersteuning

Binnen het project Koplopers Cliëntondersteuning werken gemeenten aan het verbeteren van het aanbod, de vindbaarheid en de kwaliteit van onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarbij inspireren ze hun buurgemeenten. Het project loopt van 2017 tot eind 2022.

Welke gemeenten doen mee als koploper?

Sinds de start in 2017 zijn 113 gemeenten aangesloten bij het Koploperproject. Het bereik onder gemeenten is groter. Via de landelijke congressen, (regionale) bijeenkomsten en werkbezoeken zijn nog eens 58 gemeenten geïnformeerd over het project en het thema cliëntondersteuning.

In deze cijfers is het bereik via de website en social media van Movisie en partners niet meegenomen.

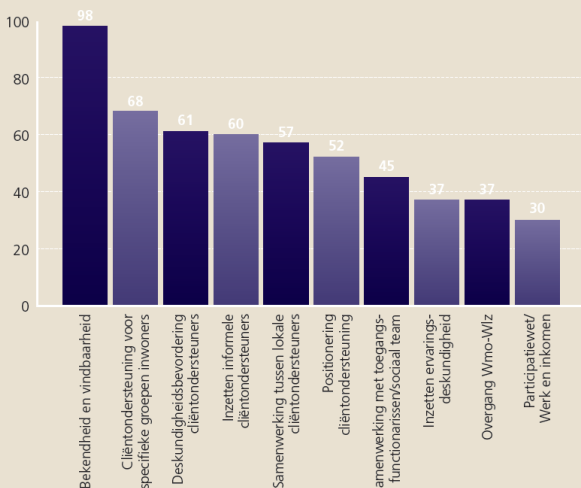


VWS budget beschikbaar voor lokale versterking van cliëntondersteuning

In 2021, 2022 en in 2023 kunnen gemeenten een beroep doen op een eenmalige specifieke uitkering (SPUK) van ten hoogste € 50.000,- om aan de slag te gaan met de lokale versterking van cliëntondersteuning. In 2021 hebben 10 gemeenten een beroep gedaan op de SPUK-regeling en in 2022 en 2023 is er ruimte voor 25 gemeenten per jaar. Dit komt neer op 60 gemeenten die starten met de doorontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning tot het einde van 2023. De gemeenten ontvangen een budget waarmee zij lokaal aan de slag kunnen om onafhankelijke cliëntondersteuning door te ontwikkelen. Voor het indienen van de aanvraag is een aanvraagformulier beschikbaar.

[Specifieke Uitkering versterking cliëntondersteuning 2022 | Subsidie | Dienst Uitvoering Subsidies aan Instellingen \(dus-i.nl\)](#)

Op welke thema's zetten de koplopers in?



In het Koploperproject gaan gemeenten of regio's aan de slag om cliëntondersteuning lokaal te versterken. Koplopers krijgen daarbij de ruimte om samen met belangenbehartigers ambities te formuleren en op diverse thema's in te zetten die aansluiten op de lokale situatie. Dit zijn de 10 thema's waar koplopergemeenten het meest op inzetten.

Op zoek naar voorbeelden van de aanpak van koplopers of wil je meer weten over de aanpak van een specifieke Koploper? Ga naar:

<https://www.movisie.nl/artikel/koplopers-clientondersteuning-kaart>

Denk vanuit (het belang van) de inwoner, niet vanuit de gemeente of een organisatiebelang.

Betrek inwoners (doelgroepen) om mee te denken en feedback te geven vanuit hun oogpunt.

Heb je definities helder zodat je lange discussies kunt voorkomen.

Zorg voor draagvlak voor alle organisaties die erbij betrokken zijn.

Betrek uitvoerende OCO's en gemeentelijke consultants, niet alleen managers en coördinatoren. Dit zorgt voor meer draagvlak en meer kennis van de Praktijk.

Voorkom eindeloze discussies over definities van OCO en onafhankelijkheid; maak gebruik van bestaande visiedocumenten hierover en focus op acties / doen!

Maak gebruik van de kennis en documentatie van Movisie en andere Koplopergemeenten.

Een projectmatige aanpak met een duidelijk doel, rolverdeling, draagvlak, gezamenlijkheid.

Denk vooraf na over de financiële middelen die je de mogelijkheid geven om door te ontwikkelen.

Zorg dat projectleden medeverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van taken en het zetten van stappen.

TIPS

VOORUITBLIK EN VERVOLG

Als 3 koplopers vervolgen wij onze lokale actieplannen en richten we ons op resultaatmetingen van de inzet en het toekomstperspectief.

De vorderingen daarvan delen we met jullie in het voorjaar/zomer van 2022 tijdens een live bijeenkomst. Dan nemen we jullie mee in de actuele stand van zaken en is er ruimte voor uitwisseling van ervaringen en vragen.

Bij interesse kun je je al voorinschrijven door een mail te sturen aan:

d.halm@overbetuwe.nl.

Nu al nieuwsgierig geworden? Als je meer wilt weten, neem gerust contact op met Movisie of één van de projectleiders van de Koplopergemeenten.