

Onafhankelijke cliëntondersteuning: **de aanpak in gemeente Waalwijk**



‘Informeel waar mogelijk, formeel waar nodig’

Leeswijzer

In deze publicatie leest u over onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). Deze gratis gemeentelijke voorziening is bestemd voor iedereen die vragen heeft over levensdomeinen als zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, onderwijs en werk en inkomen. Onafhankelijke cliëntondersteuning is voor gemeenten en samenwerkingspartners een middel om het stelsel van zorg en welzijn nog verder te verbeteren: om het persoonsgerichter, betrouwbaarder en toegankelijker in te richten. Een cliëntondersteuner is onafhankelijk en denkt mee in het belang van de inwoner.

Movisie ondersteunt koplopergemeenten binnen het sociaal domein in Nederland in opdracht van initiatiefnemers VNG, Ieder(In) en de Koepel van Adviesraden. Het project wordt mogelijk gemaakt door financiering van het ministerie van VWS.

De koplopergemeenten zetten zelf stappen op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning en inspireren hun regio's dat ook te doen. Binnen het Koploperproject Cliëntondersteuning gaan gemeenten aan de slag met het verbeteren van het aanbod, de vindbaarheid en de kwaliteit van cliëntondersteuning.

Allereerst krijgt u een introductie in OCO in gemeente Waalwijk. Daarna geven we de methode weer. Vervolgens nemen we u mee in best practices en sterke punten vanuit de praktijk.



Over koplopergemeente Waalwijk

Waalwijk, oftewel Wólluk, is een gemeente in Noord-Brabant met 49.229 inwoners (1 juli 2021). Daarvan wonen 33.880 mensen in Waalwijk, 9.765 in Sprang-Capelle en 5.155 in Waspik. ContourdeTwern voert het sociaal werk uit in de gemeente, ze zijn actief in alle kernen. Er zijn drie fysieke locaties in Waalwijk verbonden aan de diensten van ContourdeTwern; de wij(k)dienstencentra Bloemenoord, Zanddonk en Balade. Een van de diensten die ContourdeTwern faciliteert zijn de Wij(k)punten. Deze zijn ook aanwezig in de kernen Waspik en Sprang-Capelle; respectievelijk in Sociaal Cultureel Centrum (SCC) Den Bolder en SCC Zidewinde.

Koploperproject gemeente Waalwijk

ContourdeTwern heeft in opdracht van de gemeente Waalwijk het zogenoemde 'Waalwijks model' voor onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) ontworpen. Het model is gestart als pilot in 2019 en sindsdien doorontwikkeld. Uniek aan deze aanpak is de inzet van informele én formele onafhankelijke cliëntondersteuners (OCO's). Bovendien is de ondersteuning geheel buiten de gemeente gepositieerd. Daarmee wordt de onafhankelijkheid van OCO gewaarborgd. Het Waalwijks model is een overdraagbaar en reproduceerbaar product voor andere gemeenten in Nederland: het is een hanteerbaar, praktisch ingericht en volkomen onafhankelijk proces.

Deze publicatie geeft een inzicht in de aanpak, doorontwikkeling en praktische inzet van het model. Tijdens de ontwikkeling van het Koploperproject is gemeente Waalwijk ook geïnspireerd door de aanpak in andere koplopergemeenten, zoals Maastricht. Daar zetten ze persona's in. En door Almere, waar ze film als communicatiemiddel gebruiken.

Onafhankelijkheid staat op nummer 1: de inwoner kiest en bepaalt

Ambities 2019 - 2022

De gemeente Waalwijk zet in op doorontwikkeling van cliëntondersteuning door de:

- bekendheid van cliëntondersteuning te vergroten bij inwoners en samenwerkingspartners (denk aan gemeentelijke toegangsteam, UWV, Werk en Inkomen, woningcorporaties, huisartsen, praktijkondersteuners);
- pool van informele cliëntondersteuners uit te breiden zodat een spreiding van kennis over leefgebieden ontstaat (zorg, welzijn, werk en inkomen etc.).

Het Waalwijks model

In Waalwijk is OCO wijkgericht georganiseerd en ondergebracht in de Wij(k)dienstcentra van CountourdeTwern. Onafhankelijke cliëntondersteuning is één van de diensten die kan worden ingezet. De inwoner en/of verwijzer kan zich aanmelden voor OCO bij het Wij(k)punt en via een online formulier. Deze aanmelding komt terecht bij de sociaal werker/ coördinator OCO in de gemeente, die faciliteert het aanmeldproces. Bij de inzet van OCO wordt per vraag bekeken of informele dan wel formele ondersteuning passend is en welke partijen daarvoor benaderd kunnen worden. De cliënt behoudt zelf het recht voor de keuze van de organisatie als er sprake is van formele OCO. Het uitgangspunt is: 'Vrijwillig/ informeel waar mogelijk, professioneel/ formeel waar nodig'. Noodzakelijke voorwaarde voor de informele OCO's (vrijwilligers) is dat zij geschoold zijn en begeleiding krijgen. De werving, scholing, begeleiding, intervisie en de klankbordgroep worden georganiseerd door ContourdeTwern. Wanneer de vraag complex is wordt er formele onafhankelijke cliëntondersteuning geboden. Dit wordt vervuld door een van de samenwerkingspartners binnen het Waalwijks model met kennis over de specifieke doelgroepen en leefdomeinen. Lees meer over deze aanpak in [dit artikel](#).

In 2021 maakten 116 vragers gebruik van OCO. 63 casussen werden behandeld door informele OCO's. 32 casussen werden behandeld door formele OCO's en 3 casussen waren een combinatie van informeel en formeel inzet. Er zijn in 2021 meer verschillende leefdomeinen aangesproken dan in voorgaande jaren.

De schakel binnen dit proces is de coördinator, die zelf ook sociaal werker is bij ContourdeTwern. Als coördinator is het fijn om in het midden van het werkveld actief te zijn, en om collega's in de wijk erbij te betrekken.

De volgende randvoorwaarden zijn voor bovenstaande aanpak van belang:

- samenwerken met partners;
- werven van vrijwilligers;
- objectief handelen;
- bewaken van kwaliteit en onafhankelijkheid.

De coördinator faciliteert iedere 6 weken een bijeenkomst (intervisie en verdiepingsmomenten) voor de vrijwillige OCO's. In 2021 werden onderwerpen behandeld als: de casussen, de rol van de OCO, de manier van werken als OCO in gemeente Waalwijk, de Wmo en Wlz, Persoonsgebonden budget (PGB), zorg in natura en armoede.

De vraag 'Hoe kun je continuïteit waarborgen?' is vaak teruggekomen tijdens Koploperproject bijeenkomsten met andere gemeenten. Er is binnen de reguliere OCO een sociaal werker als coördinator werkzaam. Daarnaast is voor het Koploperproject een projectleider werkzaam geweest gedurende 1,5 jaar. Gemeente Waalwijk heeft het Koploperproject en de reguliere OCO vanaf het begin separaat begroot, dit is een voordeel voor de continuïteit na het beëindigen van het Koploperproject. Er wordt nauw samengewerkt door de projectleider en de coördinator, soms lopen taken in elkaar over, maar er is altijd apart ruimte voor gereserveerd.

Het Koploperproject heeft ruimte gegeven om veel te ondernemen om de bekendheid van OCO te vergroten. Waalwijk heeft effectieve manieren gevonden om OCO onder de aandacht te brengen bij inwoners. Er is onder andere een [film](#) ontwikkeld, een bedankkaartje, flyers, brochure, er zijn online bijeenkomsten en sociale media ingezet.

De aanpak in Waalwijk

2.1 Preventieve aanpak

In Waalwijk is onafhankelijke cliëntondersteuning ondergebracht in het welzijnswerk, dat is een absolute pre. Sociaal werkers zijn een spil in het veld. Ze staan dicht bij de inwoners en dicht bij de professionals. Sociaal werkers zijn bekend bij veel mensen in de wijk, hebben een vertrouwensband opgebouwd en krijgen daardoor sneller de vraag die anders misschien niet gesteld zou worden. Daarnaast is het werken volgens de presentie-benadering in de wijk bij uitstek de manier om signalen te herkennen en het gesprek met inwoners aan te gaan. Ontmoetingen in de wijk tussen sociaal werker en inwoner worden regelmatig een OCO-casus. Het is een manier om op tijd te signaleren, maar ook om de vraag achter de vraag te achterhalen. Het zorgt ervoor dat de drempel verlaagd wordt en de toegankelijkheid vergroot. Door deel uit te maken van professionele netwerken met zorg, onderwijs en werkgelegenheid zijn ook de professionele organisaties dichtbij.

De in het begin genoemde Wij(k)dienstencentra en Wij(k)punten fungeren ook als vindplaats. De Wij(k)punten, het algemene telefoonnummer en bijbehorende e-mailadres zijn bekend bij veel inwoners in de gemeente. Alle vragen zijn welkom bij het Wij(k)punt. Er wordt adequaat doorgezet naar passende diensten en aanbod vanuit ContourdeTwern, maar ook naar andere professionals en verenigingen in de gemeente. Het Wij(k)punt is een vindplaats voor OCO-vragen. De meest gebruikte manier is via de wij(k)diensten telefoon. Vaak worden inwoners op OCO geattendeerd door de verwijzer (denk aan de medewerkers van de toegang (team WijZ), huisarts, ergotherapeut, fysiotherapeut en praktijkondersteuner).



Figuur 1: schematische weergave Wij(k)punt

Tijdens het Koploperproject is onder andere de aanmeldwebsite ontwikkeld. De vragen die binnenkomen via verschillende kanalen worden op deze website ingevoerd. Alleen de absoluut noodzakelijke informatie wordt opgeslagen na goedkeuring van de inwoner. Op deze manier wordt er rekening gehouden met de wetgeving en privacy rechten van de inwoner. Onderstaande QR-code brengt de inwoner en verwijzer direct naar de website.



Scan deze code om direct naar de OCO website te gaan



onafhankelijkeclientondersteuningwaalwijk.nl

2.2 Informele en formele OCO: informeel waar het kan, formeel waar het moet

Gemeente Waalwijk en ContourdeTwern zijn ervan overtuigd dat de inzet van informele OCO een grote bijdrage levert aan de zelf- en samenredzaamheid van de inwoners van de gemeente. Uitgevoerd door getrainde vrijwilligers en professionals, met ervaring op verschillende leefgebieden in het sociaal domein. De leefgebieden, die aangesproken kunnen worden, zijn maatschappelijke ondersteuning, zorg, preventieve zorg, Wmo, jeugd, onderwijs, wonen, werk en inkomen.

De opbrengsten ten opzichte van de investering van de formele en informele OCO, ervaren vanuit de praktijk, staan hieronder beknopt benoemd.

Wanneer wordt wie ingezet? Hoe bepaal je wat nodig is? Deze vragen worden vaker teruggelegd bij de coördinator van OCO. Antwoord op deze vragen wordt bepaald door de complexiteit van de casus, de leefgebieden die het treft en de beschikbare kennis.

Vrijwilligers worden getraind voordat ze starten als OCO. De training is vormgegeven door Zorgbelang & MEE. Zodra ze ingezet worden krijgen ze begeleiding door de coördinator OCO. Eens per maand kunnen vrijwilligers deelnemen aan intervisie- en verdiepingsbijeenkomsten. De casussen worden door de coördinator gemonitord. Een aantal vrijwilligers neemt eerder opgedane ervaring, kennis en netwerk met zich mee zoals wmo-aanvragen, procedures bij het UWV, kennis van Baanbrekers (sociale zaken en werkgelegenheid) en Team WijZ.



Figuur 2: visuele weergave voor- en nadelen OCO inzet

Het grootste voordeel van de informele OCO is de laagdrempeligheid en het vertrouwen dat er bij de inwoner gecreëerd kan worden. Ten opzichte van de formele OCO heeft de vrijwilliger als ondersteuner een andere relatie met de mede-inwoner. De informele OCO kent Waalwijk of de omgeving meestal erg goed, heeft vaak meer tijd en neemt ook de tijd om de personen te leren kennen. De vrijwilligers blijven onafhankelijk in hun rol als OCO. Een groot voordeel is ook dat ze de tijd hebben om mee te gaan naar gesprekken, zoals keukentafelgesprekken of 10-minuten-gesprekken op school.

Het grootste voordeel van de formele OCO is de kennis en kunde in complexe situaties. Steeds vaker komen er complexe(re) hulpvragen binnen. Gezinnen met meer dan één vraag. Of personen die naast praktische vragen ook stress-gerelateerde problemen hebben, zoals de druk voor de afgifte van een wmo-indicatie of een aanvraag voor een Wlz-indicatie.

De inwoner beslist zelf met welke formele OCO hij of zij de vraag wil behandelen. Vanuit ContourdeTwern wordt de informele en formele OCO gefaciliteerd. Zodra een casus een formele OCO betreft worden de mogelijke partners aangeboden aan de inwoner. Dat zijn op dit moment MEE, Zorgbelang en Buro Zorgregie. Er wordt zorgvuldig toegelicht welke partijen er beschikbaar zijn in Waalwijk en wat hun specialisaties zijn. Ook is er een brochure waarin samenwerkingspartners vernoemd worden en zichzelf voorstellen. Regelmatig worden personen verwezen naar websites van de samenwerkingspartners. Soms weten inwoners al welke professional ze willen inzetten, bijvoorbeeld door eerdere ervaringen of op aanraden van een andere verwijzer. Dit wordt gehonoreerd.

De levensbrede inzet maakt dat de informele OCO's vaak andere casussen ondersteunen dan de formele OCO's. Het voelt daarom niet als bedreiging maar als verrijking voor beide groepen om elkaar te ondersteunen en met elkaar te sparren.

De verbinding tussen formele en informele cliëntondersteuning heeft zich gaandeweg ontwikkeld. Formele en informele cliëntondersteuners bereiken elkaar. Informele ondersteuners namen het initiatief om de formele OCO's te leren kennen. Een enkele informele OCO is al langer actief en bekend binnen het domein en met formele ondersteuner. Ook waren de formele ondersteuners al langer bekend bij en met ContourdeTwern, waardoor ze collega's kenden. Een aantal jaar goed contact en aandacht voor dit netwerk resulteert in een bijdrage door vrijwilligers (informele OCO's) en professionals (formele OCO's) aan themabijeenkomsten en interviews. Beide type OCO's zijn sparringpartners voor elkaar.

Wanneer van toegevoegde waarde voor de cliënt en het proces, wordt er onderling overlegd en samengewerkt. De informele OCO wordt ook wel eens parallel ingezet door de formele OCO om praktische taken op te pakken of meer aandacht aan de casus te kunnen besteden. Overdragen van een casus van informele naar formele ondersteuning komt ook voor, als er tijdens de ondersteuning meer of andere meer complexe vragen naar boven komen.

Formele OCO's zijn onderdeel van de verdiepings-/ themadagen voor de informele OCO's. De professionals haken aan en/of vullen dagdelen in. Ook zijn zij welkom bij de interview van de vrijwilligers. De formele partijen staan open voor samenwerking met de informele OCO's in gemeente Waalwijk. Zij zien dit ook als toegevoegde waarde voor het moment dat zij een informele OCO inzetten of samenwerken. Ook professionals vanuit maatschappelijke ondersteuning, schuldhulpverlening en toegang staan nauw in contact met de welzijnssector en de Wij(k)punten in gemeente Waalwijk. Daardoor treffen vrijwilligers en professionals elkaar regelmatig. Dit zorgt voor een fijne omgang, laagdrempeligheid, bekendheid en gemotiveerde hardwerkende vrijwilligers.

2.3 Persona 'De Verwijzer'

Geïnspireerd op de persona's van Gemeente Maastricht is ook gemeente Waalwijk begonnen met het werken met persona's. Om verschillende personen en doelgroepen aan te kunnen spreken wordt er zo gericht mogelijk gecommuniceerd, passend bij verschillende persona's.

” Persona's zijn archetypes: niet alleen demografische kenmerken, maar ook karakter en gedrag van verschillende personen worden beschreven. Hoe meer details, hoe meer de persoon 'tot leven komt'. Het werken met persona's was echt een eyeopener. Dé oudere of dé jongere bestaat niet. Nee, je verplaatst je in het perspectief van uiteenlopende mensen die in een bepaalde situatie zitten. Wat hebben zij op dat moment nodig? En ook: Waar halen zij hun informatie?

Gemeente Maastricht

Na een aantal maanden in het Koploperproject (2020) werd duidelijk dat in Waalwijk de meeste casussen via verwijzers binnenkomen. Denk aan praktijkondersteuners en huisartsen, maatschappelijk ondersteuners, persoonlijk begeleiders, fysio- en ergotherapeuten, sporttrainers en sleutelfiguren in de wijk. Vandaar dat er een specifieke persona is ontwikkeld voor de verwijzer aan de hand van het schema van communicatieadviseur C. Grootjen ('Refresh Your Value').

Er is een **filmpje** ontwikkeld met **voorbeeldvragen en OCO-vrijwilligers**: hier kan de verwijzer samen met de inwoner naar kijken. Er zijn binnen één week **meer dan 100 positieve reacties** op gekomen!

Bekijk het **filmpje!**

Er is een **factsheet** gemaakt waarin **OCO schematisch** is weergegeven. Dit werkt met name fijn voor verwijzers, **alles is in één oogopslag zichtbaar!**

In het schema zijn een aantal kenmerken onmisbaar. Onderstaande punten zijn opvallend en erg nuttig geweest voor de manier van communiceren met de verwijzers in gemeente Waalwijk.

- **Wat doet hij op dit moment?** De verwijzers waren in 2015-2018 nog niet bekend met OCO. Het was een nieuwe dienst. Mede door het Koploperproject zijn verwijzers bekend met OCO, door informatieverstrekking (middelen als factsheet/ folders) en vervolgens geactiveerd door het creëren van betrokkenheid (online meeting/ zelf inwoners aanmelden via de website).
- **Waar is hij gevoelig voor?** Voor de verwijzer is het belangrijk dat de cliënt bij de OCO voorop staat. Die zekerheid als hij/ zij een persoon doorstuurt naar ContourdeTwern geeft vertrouwen.

- **Profijt van doorsturen.** Verwijzers zijn op de hoogte van het voorliggend veld. Een gedeelte van de vragen wordt, dankzij de inzet van OCO, in het voorliggend veld behandeld/opgelost. Kleine 'problemen' oplossen of zelfs het voorkomen van een probleem is een sterk punt.
- **Wat vindt hij/zij belangrijk?** Het is belangrijk dat de informatie voor de verwijzer kort, bondig en duidelijk is. De verwijzer moet profijt hebben van de dienst OCO en zien dat ook de vrager profijt heeft. Het is fijn als er snel geschakeld wordt. De aanmelding moet gemakkelijk hanteerbaar en praktisch goed geregeld zijn. De meesten verwijzers hebben al eens contact gehad met de coördinator, of blijven in goed contact om vragen van inwoners te overleggen.

In de **online bijeenkomsten** zijn er in een korte tijd veel mensen samengekomen. Er zijn **vragen verhelderd en er is onderling connectie gemaakt**. Ondanks moeilijke (corona)tijden hebben we op deze manier een **mogelijkheid tot netwerken** kunnen bieden.

Er zijn vier onlinebijeenkomsten georganiseerd in 2021 voor verschillende verwijzers;

1. huisartsen en praktijkondersteuners;
2. preventie en zorgsector, zoals fysio- en ergotherapeuten, schuldhulpverlening, maatschappelijk ondersteuners;
3. buurtsporters, jongerenwerkers en leerkrachten;
4. sport- en jeugdtrainers, jongerenambassadeurs, JOGG-regisseur vanuit de gemeente.

Zo'n vijftig partners zijn tijdens deze bijeenkomsten bereikt. Anderen zijn op een ander moment - door middel van persoonlijke gesprekken - geïnformeerd, geactiveerd en gemotiveerd. Om zo de inwoner die een vraag heeft te signaleren en erop te attenderen dat OCO een dienst is waar gebruik van gemaakt mag worden en wat de aanmeldroute is. Het werkte met name verhelderend om het verschil te duiden tussen OCO, andere diensten van ContourdeTwern (zoals het Wij(k)punt) en de maatschappelijke ondersteuning vanuit Team WijZ.

Colofon

Auteur: Stéphanie Simons

Met dank aan: ContourdeTwern, Movisie, Gemeente Waalwijk

Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie & Illusie

Maart 2022



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport