

WIJZER MET



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

**Wij geven een steuntje
in de rug!**

(0597) 645000
www.debadde.nl/oco

ONDERSTEUNEN

Albert: ***“Wil je me helpen bij het gesprek met de gemeente voor een aanvraag bijstandsuitkering? Ik ben bang dat ik door de spanning totaal flip.”***

Samen naar het gesprek en later wordt de uitkering toegekend. Tijdens de ondersteuning hoort de OCO veel over de dingen die spelen, waar hij moeite mee heeft en dat een baan telkens niet lukt, hij gaat over eigen grenzen en dit leidt vaak tot ruzies. Samen praten we hierover verder. Er zijn in het verleden moeilijke en nare gebeurtenissen geweest met nog meer dingen die het leven moeilijk maken. Er wordt besloten om een beoordeling arbeidsvermogen bij UWV aan te vragen voor een Wajong uitkering. Ondersteuning geboden bij de gesprekken en een Wajong uitkering is uiteindelijk toegekend.

Albert: ***“Oh wat ben ik opgelucht, je wilt niet weten hoeveel dit voor me betekent, hoeveel spanning er van me af glijdt, dank je wel!”***



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

www.debadde.nl/oco

ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING IN DE WET

ARTIKEL 1.1.1 VAN DE WMO 2015
DEFINIEERT CLIËNTONDERSTEUNING
ALS VOLGT:

*“Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van **maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.**”*

Deze ondersteuning is:

- voor vragen binnen het hele sociale domein
- domeinoverstijgend
- onafhankelijk
- gratis voor de inwoner



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

www.debadde.nl/oco

VERHELDEREN

Bram: *“Ik heb een spierziekte en wil graag wat hulp in huis want ik red het zelf niet meer.”*

Een uitgebreid gesprek met Bram. Hij is niet meer mobiel, hij zit de hele dag in een stoel of ligt in bed met pijn. Zijn partner werkt overdag. Bram weet niet dat er meer mogelijkheden zijn voor ondersteuning. Samen een melding gedaan bij Wmo en nu is er een scootmobiel en badkameraanpassing toegekend. Er is een trippelstoel en sta-op stoel aangevraagd en gekregen via Menzis, met hulp van een ergotherapeut. Andere pijnstilling is geregeld via de huisarts en dat geeft wat verlichting.

Bram: *“Ik heb zojuist een eerste ritje gemaakt op de scootmobiel en wat was het heerlijk om weer buiten te zijn en met de trippelstoel kan ik ook weer zelf eten maken.”*



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

www.debadde.nl/oco

ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING PEKELA

**HEB JE HULP ZORG OF
ONDERSTEUNING NODIG? WEET JE
NIET GOED HOE JE DIT MOET REGELEN
OF LOOP JE HIERIN VAST?**

**Dan kun je terecht bij de Onafhankelijke
Cliëntondersteuning.**

De onafhankelijk cliëntondersteuner is er voor jou en zet dat wat jij nodig hebt centraal. Of je nu voor het eerst hulp nodig hebt, of als je iets in jouw hulp wilt of moet veranderen. *Het enige belang in de ondersteuning is die van jou!*

Ondersteuning nodig?

Neem contact op!

Wil je in contact komen met de onafhankelijk cliëntondersteuner? Dat kan via Welzijnsorganisatie De Badde, telefonisch via 0597 - 645 000 of stuur een e-mailbericht naar oco@debadde.nl

Scan de QR-code

en bekijk de animatie.



de badde

ONDERSTEUNEN – VERBINDEN

Carla: ***“Mijn baas wil dat ik stop met werken bij hun en heeft ontslag voor mij aangevraagd bij het UWV. Ze vinden dat ik mijn werk niet meer goed doe. Kan de OCO me helpen met de gesprekken en meekijken of dit klopt?”***

Carla heeft geheugenproblemen en kan daardoor niet goed onthouden wat er verwacht wordt en gezegd is. Samen de gesprekken gevoerd met werkgever. Steeds uitgelegd wat de andere partij bedoelt en waarom de werkgever deze stap zet. Tevens Carla geholpen om te controleren of het bedrijf de juiste regels volgt. Carla wordt er erg onzeker van en verliest het vertrouwen. Haar baas geeft helder aan dat ze het goed willen regelen. De OCO blijft kritisch meekijken en haar steunen in de acceptatie.

Carla: ***“Wat fijn dat je mij hierbij helpt, ik weet niet hoe ik dit allemaal had moeten regelen. Ik ben blij dat ik er financieel niet op achteruit ga en ik netjes afscheid kan nemen van mijn collega's en mijn werk.”***



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

www.debadde.nl/oco

WIE - WANNEER - WAT

VOOR WIE

- alle inwoners van de gemeente Pekela hebben het recht om een beroep te doen op de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO).
- voor inwoners en hun naasten/ mantelzorgers.
- voor inwoners die niet of niet goed voor zichzelf opkomen.

WANNEER

- als iemand niet goed weet bij welke organisatie je moet zijn voor de best passende zorg en begeleiding en/of hoe je dat moet aanvragen;
- als iemand belemmeringen ervaart in het meedoen in de maatschappij of ondersteuning nodig heeft die hem in staat stelt mee te doen;
- als iemand er niet uitkomt met een organisatie.

WAT

Onafhankelijke cliëntondersteuning is de zoektocht naar de juiste hulp, maar niet de begeleiding of de hulp zelf.



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

www.debadde.nl/oco

BEMIDDELEN

Dirk en Eva: ***“Help ons a.u.b.! Onze bewindvoerder reageert niet op onze e-mails, we krijgen geen contact en geen overzicht van de financiën en schulden en willen naar een andere bewindvoerder.”***

In gesprek gegaan, vragen op een rijtje gezet en een gezamenlijk gesprek aangevraagd met de bewindvoerder. Er blijkt veel onduidelijk over de communicatie. Duidelijke afspraken gemaakt en ook uitleg aan de bewindvoerder hoe dit het beste te vertellen. Verder uitleg gekregen over hoe ze zelf hun financieel overzicht kunnen inzien en hoe dit werkt. Zoeken naar een andere bewindvoerder is niet meer nodig.

Dirk en Eva: ***“Zo blij dat we dit gesprek hebben gehad en we weten nu dat de schulden wel worden afgelost, het contact met de bewindvoerder is weer goed.”***



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

www.debadde.nl/oco

WAT DOET EEN ONAFHANKELIJK CLIËNTONDERSTEUNER



Helpt bij vragen en wensen
helder te krijgen



Helpt je gesprekken voor
te bereiden



Gaat met je mee naar
gesprekken



Denkt mee over het maken
van afspraken



Geeft advies als je er niet uit
komt met een organisatie



Verwijst je door naar
passende hulp



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

www.debadde.nl/oco

BEMIDDELEN

Fenna: ***“Wil je me helpen een oneerlijke zaak bij Veilig Thuis op te lossen?”***

Ik ben door een medewerker van de hulpverlening beschuldigd van mishandeling van mijn zieke moeder, maar dat is niet waar. Veilig Thuis is betrokken geweest en is het duidelijk geworden dat de melding verkeerd was. Ik heb een klacht ingediend bij de hulpverlening en dit alles is goed uitgesproken en afgerond. Nu staat er nog steeds verkeerde informatie bij Veilig Thuis. Wil je me helpen om dit te laten verdwijnen. Ik durf nu namelijk niet meer alleen te zijn met mijn achternichten. Mocht er een ongelukje gebeuren als ik oppas dan kan deze informatie voor mij problemen geven. De OCO heeft samen met mevrouw een brief geschreven met het verzoek deze informatie weg te halen. Dit is gebeurd.

Fenna: ***“Wat ben ik blij met de resultaten en jouw hulp , mijn weekend had niet beter kunnen beginnen.”***



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

www.debadde.nl/oco

KERNTAKEN DEEL 1

VERHELDEREN

- Informatie en advies op maat
- Vraagverduidelijking op alle levensgebieden en verduidelijken ondersteuningsbehoeften
- In kaart brengen informele en formele netwerk

ONDERSTEUNEN

- Bij het opstellen van een integraal persoonlijk plan
- Bij (her) indicaties en (her) beschikkingen
- Bij gesprekken met instanties
- Bij het opstellen, bijstellen en evalueren van hulp of zorg
- Kortdurende en kortcyclische ondersteuning

VERBINDEN

- Versterken en verbinden informele en formele netwerken
- Ondersteuning bij het kiezen van een aanbieder voor passende hulp of zorg



Bron: BCMB



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

www.debadde.nl/oco

VERHELDEREN - ONDERSTEUNEN

Gea: ***“Kan de OCO me helpen met het gesprek m.b.t. het bezwaar tegen de Wmo?”***

Anja heeft verstandelijke beperking en psychische problematiek. Ze is getrouwd en heeft een dochter van 5 jaar. Er loopt een bezwaar tegen Wmo vanwege het verminderen van uren voor Begeleiding (Wmo indicatie). Hierdoor raken Anja en haar familie overbelast.

Samen de situatie duidelijk gemaakt, verslagen opgevraagd, overleg met psycholoog gehad, informatie over Wlz verstrekt, aanvraag Wlz gedaan, ondersteuning in gesprek met indicatiesteller CIZ.

Gea: ***“Er is een Wlz indicatie afgegeven en het bezwaar tegen de Wmo kan worden teruggetrokken, eindelijk rust en wat een opluchting”.***



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

www.debadde.nl/oco

KERNTAKEN DEEL 2

BEMIDDELEN

- Bemiddeling indien hulp of zorg niet naar verwachting of volgens afspraken wordt geleverd
- Bijdragen aan het herstellen van vertrouwensrelaties
- Ondersteuning bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep

SIGNALEREN

- Signaleert vroegtijdig onrechtmatigheden en knelpunten in passende zorg en ondersteuning

Een deel van deze taken wordt soms ook door andere professionals uitgevoerd. Onafhankelijk Cliëntondersteuners verschillen van andere sociale professionals omdat ze onafhankelijk zijn en geen hulpverlening bieden.



Bron: BCMB



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

www.debadde.nl/oco

VERHELDEREN - ONDERSTEUNEN

Mevrouw Hut en zoon Ingmar: ***“Wat moet ik doen om dingen goed te regelen voor als ik er niet meer ben?”***

Ingmar is 49 jaar en heeft autisme en psychoses., hij woont nog thuis bij moeder van 77 jaar. Ze willen graag dat hij naar dagbesteding kan om zinvol bezig te zijn. Tijdens de gesprekken blijkt dat moeder zich ook wel zorgen maakt om de toekomst. Wat als er iets met haar gebeurt, waar moet haar zoon dan wonen want alleen wonen kan hij niet. Na het duidelijk maken van de vraag en een overleg met de psychiater hebben we een aanvraag Wet langdurige zorg gedaan en die is toegekend. Hij kan nu naar een passende dagbesteding en hij staat op de wachtlijst voor wonen op een plek die past bij zijn hulpvraag.

Mevrouw Hut: ***“Ik ben zo blij dat hij weer naar een dagbesteding gaat. Het geeft een gerust gevoel dat hij goede hulp kan krijgen als ik er niet meer ben, dank je wel voor alle hulp!”***



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

www.debadde.nl/oco

STROOMSCHEMA OCO PEKELA



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

www.debadde.nl/oco

BEMIDDELEN - VERHELDEREN - ONDERSTEUNEN

Johan: *“Vanwege een hersenziekte kan ik niet meer in mijn eigen huis wonen en ik woon nu bij mijn ouders. Kun je me helpen met het vinden en regelen van een passende woonvoorziening?”*

Na gesprekken blijkt dat er ook vragen zijn over inkomen, dagbesteding en vervoer. OCO heeft bemiddeld richting UWV i.v.m. toekenning WIA en richting Wmo. Resultaat: WIA is toegekend, dagbesteding is geregeld en na enkele maanden is er een aangepaste fiets toegekend en begeleiding. Daarna Wlz aangevraagd en gekregen. Intussen samen met Johan een wekelijkse zwemmiddag geregeld en kennis gemaakt bij de toekomstige woonvoorziening.

Johan: *“Zonder jou als OCO was het allemaal niet gelukt. Ik voel meer energie nu ik weer meer onder de mensen ben. Nu is het alleen nog wachten op een appartement in de woonvoorziening.”*



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

www.debadde.nl/oco

BEGRIPPENLIJST

- OCO:** Onafhankelijke cliëntondersteuning
- Wmo:** Wet maatschappelijke ondersteuning, regelt hulp en ondersteuning voor inwoners zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen wonen en deel kunnen blijven nemen aan de maatschappij.
- Wlz:** Wet langdurige zorg, voor mensen met een chronische ziekte of beperking die blijvend 24 uur per dag toezicht of zorg nodig hebben
- CIZ:** Centrum Indicatiestelling Zorg, beoordeelt aanvragen voor zorg uit de Wlz
- CAK:** Centraal Administratie Kantoor, int de eigen bijdragen voor Wmo en Wlz
- UWV:** Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen, verzorgt uitkeringen en helpt werkzoekenden bij het vinden van werk
- WIA:** Arbeidsongeschiktheidsuitkering
- BCMB:** Beroepsvereniging van cliëntondersteuners
- Bewindvoerder:** Instantie of persoon die het beheer heeft over het geld

BEMIDDELEN

Leo: *"Ik ben 85 jaar en heb al een paar maanden problemen met het CAK die steeds weer extra facturen stuurt voor de eigen bijdrage, terwijl ik alles trouw heb betaald. Kun je me helpen dit op te lossen want ik krijg hier veel stress van terwijl ik een zware operatie moet ondergaan."*

OCO heeft alles samen met Leo uitgezocht en vervolgens gebeld met CAK en zelfs een deurwaarder. Daarbij twee keer schriftelijk aangetoond wat is betaald en na 3-kwart jaar was het eindelijk opgelost.

Leo: *"Heel erg bedankt, jij verdient een bloemetje! Dit was mij alleen nooit gelukt."*



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

www.debadde.nl/oco

BEMIDDELEN - VERHELDEREN

Zus: ***“Mijn broer Karel verblijft na een onderbeenamputatie tijdelijk in een revalidatiekliniek, hij heeft een verstandelijke beperking en kan niet terug naar zijn woning. Help ons met het vinden en regelen van een passende woonvoorziening.”***

Na gesprek met OCO is het niet duidelijk wie verantwoordelijk is voor het realiseren van een andere woonplek. Zus ziet door de bomen het bos niet meer. OCO heeft alle informatie verzameld, een verslag geschreven en de kliniek verzocht hiermee de Wlz-aanvraag te doen. Tevens een zorgaanbieder voor wonen benaderd. Na enkele weken is de Wlz-indicatie rond en vrij snel is er voor Karel een appartement beschikbaar.

Zus en Karel: ***“Heel erg bedankt voor deze acties, nu is er eindelijk rust en een veilige permanente woonsituatie voor Karel geregeld.”***



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

www.debadde.nl/oco

ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING PEKELA



**OCO biedt gratis
ondersteuning....**



...bij Oriëntatie

- Ik heb zorg of ondersteuning nodig.
- Welke hulp heb ik nodig?
- Wat kan ik zelf doen?
- Hoe kan ik juiste hulp regelen?
- Wat past bij mij?
- Waar moet ik zijn?
- Wat kan ik met hulp zelf nog?



...bij toegang

- Waar moet ik mij melden?
- Kan er iemand met mij mee?
- Waar kan ik mijn aanvraag indienen?
- Welke formulieren heb ik nodig?
- Waar kan ik passende hulp krijgen?
- Wie kan mij ondersteunen?



...tijdens ondersteuning

- Waarom luisteren ze niet naar mij?
- Hoe kan ik aangeven wat ik wil?
- Hoe vertel ik dat ik niet tevreden ben?
- Hoe kunnen we dit samen oplossen?
- Wie kan met mij mee naar het gesprek?



Met OCO kunt u het zelf!

We zijn er voor u!
We wijzen u de weg,
we ondersteunen
daar waar nodig
en we staan u bij in
gesprekken.

**Het enige belang in
de ondersteuning is
die van u!**



ONAFHANKELIJKE
CLIËNTONDERSTEUNING

www.debadde.nl/oco