

Notitie onafhankelijke cliëntondersteuning

Een terugblik en vooruitblik naar aanleiding van het koploperproject



INHOUD

Inhoud	2
1. SAMENVATTING	3
2. AANLEIDING	4
2.2 Inleiding	5
2.3 Leeswijzer	5
2. BOUWSTENEN VOOR ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING IN MEIERIJSTAD	7
2.1 Wmo	7
2.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning	7
2.3 Onafhankelijkheid volgens de VNG	8
2.4 Informele en formele onafhankelijke cliëntondersteuning	8
2.5 OCO in Meierijstad	10
2.6 Bijeenkomsten met betrokkenen	11
2.7 Samenwerking met koplopergemeenten in de regio	12
2.8 Specifieke doelgroepen binnen het project	12
3. RESULTATEN	14
3.1 Het formuleren van een gezamenlijke visie op OCO	14
3.2 Het vergroten van de bekendheid en vindbaarheid van OCO	18
3.3 Samenwerking versterken	20
3.4 Kwaliteit en aanbod OCO verbeteren	21
4. Acties	24
5. Bijlagen	28
5.1 Wat weten en meten we al?	28
5.2 Overeenkomsten en verschillen OCO en andere rollen/functies	30
5.3 Opgeleverde communicatiemiddelen	38
5.4 Profielschets onafhankelijk cliëntondersteuner	41
5.5 Opgehaalde input specifieke doelgroepen	43
5.6 Planning 2022	46

1. SAMENVATTING

De gemeente Meierijstad wil haar inwoners op een goede en eenduidige wijze ondersteunen. Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) is een van de manieren om dat te doen. In 2020 heeft gemeente Meierijstad een subsidie toegewezen gekregen van het ministerie van VWS om onafhankelijke cliëntondersteuning door te ontwikkelen. Meierijstad heeft de volgende doelstellingen voor de doorontwikkeling geformuleerd:

1. Onafhankelijke cliëntondersteuning die bestaat uit informatie, advies en korte ondersteuning;
2. Passende cliëntondersteuning en keuzevrijheid voor de inwoners van Meierijstad;
3. Inwoners worden geholpen om zo zelfredzaam mogelijk te zijn en de daarvoor benodigde zorg en ondersteuning te vinden en te krijgen;
4. Zo'n breed mogelijke invulling van de functie van cliëntondersteuning in het sociaal domein; jeugd, Wmo, participatie;
5. Inwoners zijn goed op de hoogte van de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Middels een visietraject met zowel internen als externen en een studie van de theorie is een visie op onafhankelijke cliëntondersteuning ontwikkeld die aansluit bij de praktijk.

Om tot een lokale visie op onafhankelijke cliëntondersteuning te komen is met zowel internen als externen verkennend gesproken over o.a. de thema's onafhankelijkheid, keuzevrijheid, positionering, reikwijdte, kwaliteit, deskundigheid, communicatie, samenwerking, vindplaats en borging. Daarnaast is er samenwerking gezocht met koplopergemeenten in de regio Noordoost Brabant om samen de naamsbekendheid, herkenbaarheid, de kwaliteit en het gebruik van OCO te vergroten en te verbeteren.

Ook is gekeken naar specifieke doelgroepen die net wat extra oog nodig hebben in gemeente Meierijstad: ouderen, jongeren en mensen met een migratieachtergrond.

Er is een gezamenlijke visie op onafhankelijkheid geformuleerd: ondersteuning is onafhankelijk als het door de inwoner zo ervaren wordt; het gaat om de inwoner en zijn (hulp)vraag die centraal staat. Het is belangrijk dat de inwoner zich gehoord en gezien voelt. Daarvoor is het belangrijk dat de inwoner zelf keuzevrijheid heeft in door wie hij/zij zich wil laten ondersteunen. De inwoner moet het gevoel hebben dat de onafhankelijke ondersteuner naast hem/haar staat en dat de ondersteuner geen andere belangen heeft. Daarvoor is het nodig dat het losstaat van gemeente(-lijke organisaties) en dat de OCO niet beslist over beschikkingen of indicaties. De OCO heeft geen uitvoeringstaken in het kader van de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet in gemeentelijke teams. De onafhankelijk cliëntondersteuner biedt geen inhoudelijke zorg of hulp.

De regie blijft altijd bij de inwoner, maar deze kan hierin wel worden ondersteund.

Onafhankelijkheid vraagt van de OCO om te kunnen objectiveren; verder kijken dan de eigen organisatie en de OCO moet de vraag of kwestie van de inwoner in een meerzijdig perspectief kunnen plaatsen.

Het is daarbij duidelijk wat de rol en taken van een onafhankelijk cliëntondersteuner wel en niet zijn en hoe e betrokkenheid is afgebakend. Ook is duidelijk geworden hoe OCO is georganiseerd en gepositioneerd ten opzichte van (andere functies binnen) het sociaal domein en is er stil gestaan bij de overlap met andere functies, rollen en taken. Verder is vastgesteld dat niet langer expliciet naar buiten gecommuniceerd wordt over informele en formele OCO.

Om de bekendheid en vindbaarheid van OCO te vergroten zijn een beeldmerk en diverse communicatiemiddelen opgeleverd. Verder wordt de inwoner in het eerste contact met de gemeente Meierijstad, door medewerkers van IPSD geïnformeerd over de mogelijkheid om

zich te laten ondersteunen door een OCO. De informatie op de gemeentelijke websites over OCO is goed vindbaar en geactualiseerd en in brieven vanuit de gemeente Meierijstad wordt informatie over OCO toegevoegd of geactualiseerd. Daarnaast zijn ook samenwerkingspartners en (potentiële) verwijzers geïnformeerd over OCO.

Om de samenwerking te versterken is duidelijk geworden dat gemeente Meierijstad en betrokkenen graag zien dat OCO's elkaar onderling consulteren, indien nodig de inwoner passend doorverwijzen, en dat als er signalen zijn ten aanzien van lange wachttijden of andere zaken, deze tijdig bespreekbaar worden gemaakt met de gemeente. Daarbij vindt Meierijstad het belangrijk dat de keuzevrijheid van de inwoner behouden blijft. Om dit te bereiken wordt door de werk en adviesgroep bijvoorbeeld geadviseerd om te werken met aanjagers en om periodiek casuïstiek overleg of intervisie te organiseren. Er is een beeldmerk in gezamenlijkheid met andere gemeente in de regio Noordoost Brabant in gebruik genomen om de onafhankelijkheid van OCO te bekrachtigen in identiteit en uitstraling.

Er is oog voor het verbeteren van de kwaliteit en het aanbod. Om inwoners passend te ondersteunen bij het aanvragen van een Wlz indicatie is een basistraining Wlz aangeboden aan klantmanagers, omdat zij op dit moment de inwoner ondersteunen bij het aanvragen van de indicatie. Klantmanagers herkennen nu beter of een inwoner in aanmerking komt en welke stappen zij moeten nemen om met de juiste informatie een aanvraag te doen of te verwijzen. Momenteel bieden meerdere partijen OCO binnen de gemeente en is daarmee de keuzevrijheid van inwoners geborgd. Gemeente Meierijstad vindt het belangrijk dat inwoners levensbreed ondersteund kunnen worden. Er is een profielschets opgesteld om inzichtelijk te maken welke expertise onder OCO's geborgd is en waar organisaties en gemeente Meierijstad nog in moeten investeren.

Aansluitend op de behaalde resultaten is een actielijst gemaakt waaraan de komende periode verder gewerkt zal worden om OCO nog beter op de kaart te zetten in gemeente Meierijstad. Daarbij wordt bijvoorbeeld bekeken hoe onafhankelijke cliëntondersteuning in Meierijstad beleidsmatig goed geborgd wordt.

2. AANLEIDING

Vanaf 2015 heeft iedere gemeente de wettelijke taak om onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) te regelen. Dat is geborgd in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In de dagelijkse praktijk blijkt landelijk onafhankelijke cliëntondersteuning nog niet voldoende bekend te zijn onder de inwoners (en verwijzers) en is het aanbod nogal versnipperd en met name Wmo-gericht. In de praktijk is er soms ook sprake van fricties tussen onafhankelijk cliëntondersteuners en andere ondersteuners van inwoners. Daarnaast zijn er veel verschillende benamingen voor deze voorziening: variërend van bijvoorbeeld meedenkers en onafhankelijk inwonerondersteuners tot (onafhankelijk) cliëntondersteuners. Op uitvoeringsniveau en in het aanbod worden grote verschillen geconstateerd waardoor een vertroebeld en onduidelijk beeld is ontstaan.

Daarom zijn sinds 2017 op initiatief van de VNG, Iederin en Koepel Adviesraden Sociaal Domein de koploperprojecten onafhankelijke cliëntondersteuning gestart. In totaal zijn er landelijk 113 gemeenten als koploper aan de slag om onafhankelijke cliëntondersteuning door te ontwikkelen. Deze projecten worden gesubsidieerd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en worden voor de duur van twee jaar begeleid door Movisie.

De gemeente Meierijstad wil haar inwoners op een goede en eenduidige wijze ondersteunen. Onafhankelijke cliëntondersteuning is een van de manieren om dat te doen. Dit onderwerp

heeft zowel beleidsmatig als bestuurlijk de aandacht maar ook vanuit de politiek en cliëntvertegenwoordiging (ASD) wordt aandacht gevraagd voor het op een goede wijze organiseren van deze ondersteuning en het informeren van de inwoners van Meierijstad.

In 2019 heeft de raad van Meierijstad een beleidskader Sociaal Domein vastgesteld. In het vastgestelde beleidskader is beschreven dat Meierijstad het belangrijk vindt dat inwoners zich gesteund voelen bij een beroep op zorg of ondersteuning. De inwoner heeft de keuze uit verschillende vormen van onafhankelijke cliëntondersteuning en kan ongeacht waar hij woont kiezen bij welke partij hij zich het prettigst voelt. Meierijstad heeft de volgende doelstellingen geformuleerd:

- Onafhankelijke cliëntondersteuning die bestaat uit informatie, advies en korte ondersteuning;
- Passende cliëntondersteuning en keuzevrijheid voor de inwoners van Meierijstad;
- Inwoners worden geholpen om zo zelfredzaam mogelijk te zijn en de daarvoor benodigde zorg en ondersteuning te vinden en te krijgen;
- Zo'n breed mogelijke invulling van de functie van cliëntondersteuning in het sociaal domein; jeugd, Wmo, participatie;
- Inwoners zijn goed op de hoogte van de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning.

2.2 Inleiding

Op 01-04-2020 werd Meierijstad toegelaten tot het koploperproject. Na de voorbereidende fase heeft dit ertoe geleid dat sinds februari 2021 onder begeleiding van een projectleider van MEE De Meent Groep aan deze doorontwikkeling wordt gewerkt tot in ieder geval eind 2022. Er zijn in het kader van een gezamenlijk visietraject diverse bijeenkomsten geweest, zowel intern als met externen. Het doel hiervan was om gezamenlijk een visie te ontwikkelen op onafhankelijke cliëntondersteuning die aansluit bij de (wensen en behoeften in de) praktijk.

Het is van belang dat je met elkaar dezelfde taal spreekt; want onafhankelijke cliëntondersteuning, wat is dat nou eigenlijk precies? Wanneer ben je onafhankelijk? Moet je ergens een cliënt zijn? Hoe verhoudt de rol van de OCO zich ten opzichte van al die andere rollen en functies die we kennen binnen het sociaal domein? Kan een tante of buurvrouw ook OCO zijn? Hoe zit het eigenlijk met de informele en formele OCO? Is een OCO een generalist of specialist? En wat doet een OCO niet?

Het verduidelijken van de definitie en er betekenis aan geven in de lokale context (het creëren van een gezamenlijke visie) helpt in het formuleren van een aantal uitgangspunten die nodig zijn om richting te bepalen (kaders). Draagvlak ontstaat en kan worden vergroot, het helpt in het organiseren van integraliteit en samenhang in diverse rollen en functies, levert inzicht op in belangen en complementariteit en onderstreept een gemeenschappelijk doel: de inwoner zo goed en passend mogelijk ondersteunen.

2.3 Leeswijzer

In hoofdstuk twee worden de bouwstenen voor onafhankelijke cliëntondersteuning in Meierijstad beschreven. Bouwstenen zijn belangrijke elementen die samen richtinggevend zijn in het vormen van een lokale visie op onafhankelijke cliëntondersteuning.

Vervolgens worden in hoofdstuk drie de resultaten (per thema) omschreven. Tot slot staan in hoofdstuk vier concrete acties beschreven voor de periode september tot en met december 2022.

Deze notitie helpt om de balans op te maken: waar staan we nu, waar willen we naartoe en wat is er nog voor nodig om het gewenste resultaat te bereiken. Meierijstad ontwikkelt onafhankelijke cliëntondersteuning ook na afloop van het koploperproject verder door.

2. BOUWSTENEN VOOR ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING IN MEIERIJSTAD

2.1 Wmo

Het eerste kader voor handelen is wat de wet voorschrijft. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 (artikel 2.2.4) verplicht gemeenten ervoor te zorgen dat er voor ingezetenen cliëntondersteuning beschikbaar is die het belang van de ingezetene centraal stelt.

De Wmo geeft de volgende definitie van cliëntondersteuning: *“onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de 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.”*

Hoewel cliëntondersteuning voor inwoners dus specifiek verankerd is in de Wmo, is deze vorm van ondersteuning levensbreed (op alle leefgebieden) en domeinoverstijgend (over alle wetten en domeinen heen: Wmo, Jeugdwet, Participatiewet, Zorgverzekeringswet en Wet langdurige zorg) beschikbaar.

Gemeenten zijn vrij om te bepalen hoe zij invulling geven aan de onafhankelijke cliëntondersteuning. Er is geen harde procesmatige norm en de burger geeft zelf aan of de ondersteuning onafhankelijk genoeg is¹. Gemeenten mogen dus zelf keuzes maken over bijvoorbeeld terminologie, waar het aanbod uit bestaat, of inwoners zelf keuzevrijheid hebben en afspraken over de (breedte van de) taak en rol.

Onafhankelijke cliëntondersteuning vanuit de Wlz

Wanneer inwoners een indicatie hebben voor de Wet langdurige zorg (Wlz) is onafhankelijke cliëntondersteuning via het Zorgkantoor geregeld. Gemeente Meierijstad valt onder de regio van Zorgkantoor VGZ. VGZ heeft in deze regio onafhankelijke cliëntondersteuning ingekocht bij de volgende organisaties:

- Adviespunt Zorgbelang;
- Aangenaam Onafhankelijke Co;
- CliëntondersteuningPLUS;
- MEE De Meent Groep.

Als inwoners een Wlz-indicatie willen aanvragen en daarbij ondersteuning willen, kunnen zij zich nu nog beroepen op ondersteuning vanuit de gemeente (of door de gemeente gefinancierde onafhankelijke cliëntondersteuning). De toekomstige Verzamelwet Wlz moet het mogelijk maken dat inwoners voortaan ook bij de aanvraagprocedure al een beroep kunnen doen op een door de Zorgkantoor ingekochte organisaties voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit zal op zijn vroegst met ingang van 01-07-2023 mogelijk worden.

2.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een (voor de inwoner) gratis gemeentelijke voorziening die bestemd is voor iedereen die vragen heeft over levensdomeinen als zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, onderwijs en werk en inkomen.

¹ Memorie van Toelichting WMO: “Het is van belang dat de cliëntondersteuner daadwerkelijk het belang van de cliënt dient en dat de cliënt het gevoel heeft dat deze persoon naast hem staat en in de positie is om diens belang te dienen. Indien de cliënt twijfelt aan de objectiviteit van de cliëntondersteuner, mag hij de gemeente daarop wijzen en vragen om een andere ondersteuner”

Het doel van OCO is om de inwoner te ondersteunen bij het vinden van passende zorg en ondersteuning.

Om ordening aan te brengen in het grote aantal situaties waarin onafhankelijke cliëntondersteuning een belangrijke rol kan vervullen, hanteert VNG de volgende driedeling in de structuur van de OCO²:

- Reflectie op het eigen leven: het gaat hierbij om de oriëntatie op de eigen ambities, wensen en levensvragen van inwoners die geconfronteerd worden met beperkingen (of die van hun kind, ouder of buur) en die een plek moeten leren geven in hun leven, al of niet met zorg en ondersteuning.
- Verkrijgen van passende ondersteuning: het gaat hierbij om ondersteuning bij (de voorbereiding van) het gesprek met de gemeente en/of de aanvraag van een voorziening. Bijvoorbeeld hulp bij het in kaart brengen van het sociale netwerk, het goed omschrijven van beperkingen, het formuleren van wenselijke oplossingen en het meegaan naar het gesprek.
- Het gebruik van ondersteuning/voorzieningen: het gaat hierbij om ondersteuning om te zorgen dat de aanbieder (blijvend) adequate ondersteuning levert: bij herindicatie, bij het opstellen van een persoonlijk plan of een zorg- of ondersteuningsplan, bij klachten- en bezwaarprocedures.

2.3 Onafhankelijkheid volgens de VNG

Er wordt in de wettekst nadrukkelijk benoemd dat de ondersteuning onafhankelijk moet zijn. De VNG geeft de volgende uitleg aan onafhankelijkheid in het kader van cliëntondersteuning. De ondersteuning is onafhankelijk als:

- de burger het zo ervaart;
- het belang van de burger/betrokkene het enige uitgangspunt is;
- er geen beschikking of indicatie gesteld wordt door de cliëntondersteuner;
- er geen hulpverlening wordt geboden door de cliëntondersteuner zelf.

2.4 Informele en formele onafhankelijke cliëntondersteuning

Landelijk wordt het onderscheid op uitvoeringsniveau vaak als volgt gemaakt: informele en formele onafhankelijke cliëntondersteuning. Ofwel: onafhankelijke cliëntondersteuning uitgevoerd door vrijwilligers (met ervaringskennis)/ervaringsdeskundigen (informeel) of door beroepskrachten (formeel).

Informele onafhankelijke cliëntondersteuning

Informele onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vrijwillig en onbetaald aangeboden. Dat kan door een vrijwilliger zijn die OCO biedt, door iemand met ervaringskennis of een ervaringsdeskundige (vanuit cliënten- en familieorganisaties en/of belangenverenigingen). Het perspectief van de leefwereld van de inwoner staat vaak centraal. Informele OCO's spreken de taal van de inwoner en kunnen zich goed inleven. Ze maken vaak qua leeftijd of leefsituatie deel uit van de directe omgeving van de inwoner die hulp zoekt en zijn daardoor laagdrempelig en toegankelijk. Informele OCO's zijn vaak werkzaam vanuit een minder strak kader. Ze worstelen minder met de eisen die organisaties aan beroepskrachten moeten stellen (denk aan: deskundigheid, productiviteit en administratieve verantwoording)³.

² VNG (2017). Handreiking onafhankelijke cliëntondersteuning.

https://vng.nl/sites/default/files/publicaties/2017/20170124_vng_handreiking_clientondersteuning.pdf

³ Movisie (2020). Handreiking onafhankelijke cliëntondersteuning samenspel formeel en informeel. https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-04/handreiking-Movisie-onafhankelijke-clientondersteuning-Samenspel-formeel-informeel_0.pdf

Het is gebruikelijk (en wenselijk) dat ook vrijwilligers die OCO bieden, hiervoor (gericht) worden geschoold. Soms krijgen vrijwilligers wel een onkostenvergoeding vanuit de gemeente (bijvoorbeeld een kilometervergoeding), en/of zijn zij gekoppeld aan een organisatie die een subsidierelatie heeft met de gemeente.

Vaak (maar niet altijd) zijn informele onafhankelijk cliëntondersteuners meer actief als specialist: gekoppeld aan een specifieke doelgroep, thema en/of wet- en regelgeving.

Formele onafhankelijke cliëntondersteuning

Formele onafhankelijke cliëntondersteuning wordt verleend door mensen die betaald worden voor de ondersteuning die zij bieden en die opgeleid zijn om beroepsmatig de functie van OCO uit te voeren. Ze zijn vaak hbo-opgeleid (bijvoorbeeld als maatschappelijk werker, verpleegkundigen, sociaal werker of sociaal pedagogisch hulpverlener) en toegerust met een aanvullende specialisatie op OCO. Zij hebben brede kennis en kunnen inwoners ondersteunen bij alle vragen op alle leefgebieden (levensbreed). Formele onafhankelijk cliëntondersteuners onderhouden hun vakkenis door (hun werkgever verplicht gestelde) scholing en reflectie (bijvoorbeeld via de beroepsvereniging BCMB of hun eigen zorgorganisatie). Vaak hebben zij een generalistische blik, aangevuld met een specialisme of dieptekennis op specifieke thema's, doelgroepen en/of wet- en regelgeving. Wanneer beroepskrachten ingeschreven staan bij een beroepsregister moeten zij structureel aantonen dat zij voldoen aan gestelde kwaliteitsstandaarden. Sommige registers kennen een wettelijke verplichting (zoals jeugd- en gezinswerkers bij het Stichting Kwaliteitsregister Jeugd, SKJ)⁴.

Informele OCO's hoeven, net als de formele OCO's, niet alles te weten. Zij kunnen op basis van kennis, ervaring en affiniteit vragen oppakken en betrekken tijdig aanvullende deskundigheid of verwijzen (indien nodig) door.

Het is van belang dat de OCO's de hiaten in hun kennis erkennen en om hulp durven vragen. Dit vraagt om een zekere mate van zelfreflectie en het vermogen om je kwetsbaar op te durven/kunnen stellen.

De informele en formele onafhankelijk cliëntondersteuners vullen elkaar mogelijk op de volgende manieren aan:

Meerwaarde van informele OCO	Meerwaarde van formele OCO
<ul style="list-style-type: none">• Ze denken mee vanuit de leefwereld van de inwoner.• Inwoners ervaren laagdrempeligheid in het contact.• Er zijn geen productiviteitseisen, dus er is meer tijd voor de inwoner.• Er zijn geen/andere kwaliteitseisen waardoor er meer ruimte is voor het behouden van authenticiteit.• Ze hebben soms betere toegang tot inwoners die niet snel zelf hulp zullen zoeken (andere vindplaatsen en laagdrempelig).	<ul style="list-style-type: none">• Ze hebben een specifieke relevante beroepsopleiding gevolgd.• Ze hebben beroepsmatige kennis van mensen met beperkingen; ze weten welke invloed de beperking heeft op het functioneren van de inwoner op alle leefgebieden.• Ze zijn op de hoogte van verschillende methodische aanpakken.• Ze hebben een relevant netwerk.• Ze werken vanuit professioneel vastgestelde kwaliteitsstandaarden.

⁴ Movisie (2020). Handreiking onafhankelijke cliëntondersteuning samenspel formeel en informeel. https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-04/handreiking-Movisie-onafhankelijke-clientondersteuning-Samenspel-formeel-informeel_0.pdf

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ervaringsdeskundigen; kunnen zich door hun eigen ervaring beter inleven en de taal van de inwoner spreken. | <ul style="list-style-type: none"> • Ze zijn aanspreekbaar op en verantwoordelijk voor hun ondersteuning aan de inwoner. |
|--|---|

Hierbij is het van belang om te vermelden dat bovenstaande weergave niet is bedoeld om te generaliseren of uit te sluiten. Informele onafhankelijke cliëntondersteuners zijn bijvoorbeeld ook in zekere mate aanspreekbaar op hun verantwoordelijkheid voor hun ondersteuning aan de inwoner. Ook zij hebben vaak een relevant netwerk. Andersom kunnen inwoners ook het contact met een formele onafhankelijk cliëntondersteuner als laagdrempelig ervaren.

2.5 OCO in Meierijstad

Hoewel de gemeente de verplichting heeft om onafhankelijke cliëntondersteuning te organiseren, kent het voor de inwoner een vrijblijvend karakter. Het doel is dan ook niet zo zeer om het gebruik ervan te laten doen toenemen, maar wel om ervoor te zorgen dat inwoners weten dat deze voorziening er is en dat de inwoners die er gebruik van zouden willen maken, de OCO weten te vinden.

Inwoners worden in de afspraakbevestiging voor een keukentafelgesprek geïnformeerd over OCO, en/of als zij contact opnemen met gemeente Meierijstad (bij een vraag rondom zorg of jeugd) hier telefonisch over geïnformeerd.

In bijlage 5.1 is te zien dat er nog relatief weinig gebruik wordt gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning. Uit het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo (respondenten betreffen inwoners die over het afgelopen jaar een Wmo voorziening toegekend hebben gekregen) dat in 2021 is uitgevoerd, blijkt dat 36% van de inwoners wist dat hij of zij gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid is toegenomen ten opzichte van de meting van vorig jaar (31%) en de jaren daarvoor. Ook is de bekendheid groter dan in de referentiegroep (34%).

Slechts 5% heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijk cliëntondersteuner (ten opzichte van 6% in 2020 en 9% in 2018). Waarschijnlijk heeft de corona pandemie invloed gehad op de mate waarin er gebruik is gemaakt van een OCO. In de praktijk wordt geconstateerd dat inwoners hun hulpvraag uitstelden, dat (keukentafel)gesprekken digitaal of telefonisch (zelfstandig) werden gevoerd en/of inwoners vaker op een andere manier ondersteuning vonden.

In Meierijstad zijn op het gebied van OCO zowel formele als informele partijen actief: MEE (formeel) en de KBO's (informeel). Beide organisaties bieden gratis onafhankelijke cliëntondersteuning aan inwoners.

MEE

Bij MEE kunnen alle inwoners van gemeente Meierijstad terecht met een ondersteuningsvraag. MEE heeft naast OCO meer ondersteuningsvormen in haar aanbod en profileert zich breed als een organisatie voor mensen met een beperking. In Meierijstad zijn ook reguliere cliëntondersteuners actief in de sociale basis (vanuit de ondersteuningsvormen: activerende cliëntondersteuning en versterken sociale basis) in de gebiedsteams in Schijndel en Sint-Oedenrode. De onafhankelijk cliëntondersteuners vanuit MEE die actief zijn in Meierijstad, werken in een apart gepositioneerd regionaal (los van gemeenten) team. Zij zijn dus nooit actief in gemeentelijke teams.

Bij MEE werken hbo-opgeleide beroepskrachten die ingeschreven staan bij een (of meerdere) beroepsregister(s). Zij moeten dus structureel aantonen dat zij voldoen aan gestelde kwaliteitsstandaarden.

Omdat MEE ook is ingekocht door het Zorgkantoor, kan MEE ook inwoners in Meierijstad ondersteunen met een Wlz indicatie.

KBO's

Bij de KBO's kunnen 50+ inwoners van gemeente Meierijstad terecht, zij hoeven geen betalend lid te zijn. Bij de KBO's zijn geschoolde vrijwilligers actief als cliëntondersteuner. Zij houden hun kennis up-to-date middels (verplichte) nascholing. Zij hebben specifiek als taak om inwoners ondersteuning te bieden bij een aanvraagprocedure Wmo.

De vrijwilligers die als cliëntondersteuner actief zijn bij de KBO, hebben in de praktijk soms ook een rol als vrijwillig ouderen adviseur (VOA). In de praktijk wordt gezien dat inwoners vaker eerst contact hebben met een VOA (doordat deze laagdrempelig beschikbaar is), en dat vanuit daar de vraag voor cliëntondersteuning ontstaat. Zie voor meer informatie over beide rollen bijlage 5.2.

2.6 Bijeenkomsten met betrokkenen

Gedurende het koploperproject hebben er veel diverse interne en externe bijeenkomsten plaatsgevonden in het kader van het een gezamenlijk visietraject. Bij interne bijeenkomsten waren (afgevaardigden) van de beleidsdomeinen Wmo, Jeugdwet en Participatiewet en wethouders betrokken. Bij bijeenkomsten met externen waren onder andere (afgevaardigden van) aanbieders van OCO (informeel en formeel) betrokken, de Adviesraad Sociaal Domein (ASD), Movisie, welzijnspartijen, klantmanagers, ervaringsdeskundigen, een kwaliteitsmedewerker, beleidsmedewerker en een communicatie adviseur. Deze bijeenkomsten hebben plaatsgevonden onder leiding van een externe projectleider.

De opgehaalde input van deze bijeenkomsten is terug te lezen in hoofdstuk 3.

Interne werkgroep

Gedurende de afgelopen 1,5 jaar is structureel driewekelijks intern overleg geweest met alle betrokken beleidsdomeinen (Wmo, Jeugdwet en Participatiewet); voorafgaand aan de start bijeenkomsten met de werk- en adviesgroep (externen) en parallel aan deze bijeenkomsten. Het doel van deze bijeenkomsten was:

- Inventariseren: wat staat al vast en wat nog niet? Waar moeten we het intern vooraf nog over gaan hebben en wie of wat hebben we daarbij nodig?
- Vaststellen van een aantal (voorlopige) uitgangspunten die verdere kaders bieden voor het koploperproject en voor de werk- en adviesgroep (het 'wat');
- Informeren en afstemmen: door de interne werkgroep leden (met elk hun eigen expertise en netwerk) te blijven betrekken zorgen we voor een goede verbinding tussen beleid en praktijk.

Online kick-off bijeenkomst

Op 15 april 2021 heeft een online kick-off bijeenkomst plaatsgevonden met als doel om betrokkenen en geïnteresseerden te informeren over het koploperproject onafhankelijke cliëntondersteuning en de gestelde ambities. Hierin zijn de doelen uit het beleidskader besproken. De conceptvisie (met voorlopige uitgangspunten/doelen) en keuze voor specifieke doelgroepen zijn voorgelegd aan deelnemers en aan de hand hiervan zijn deze verder aangescherpt. Er is input opgehaald over wat al goed gaat in de OCO aan inwoners, wat beter kan en wanneer het koploperproject geslaagd zou zijn. Daarna is de meerwaarde van OCO voor de inwoner, gemeente en samenwerkingspartners/organisaties geïnventariseerd. Geconcludeerd werd dat het in ieders belang is om onafhankelijke cliëntondersteuning goed te organiseren.

Werk- en adviesgroep

In de periode van juni 2021 tot en met december 2021 hebben er vijf bijeenkomsten met de werk- en adviesgroep plaatsgevonden. Tussentijds is ook op andere manieren om input van leden gevraagd (bijvoorbeeld per mail). De rol van de werk- en adviesgroep is adviserend gericht op het 'hoe' en ondersteunend in het koploperproject.

In de werk- en adviesgroep is een afvaardiging vertegenwoordigd van welzijnspartijen, organisaties voor cliëntvertegenwoordiging en aanbieders van onafhankelijke cliëntondersteuning, sleutelfiguren, Adviesraad Sociaal Domein, klantmanagers, ervaringsdeskundigen, de gemeente en Movisie. Het doel van de bijeenkomsten met de werk- en adviesgroep was:

- Vergroten van draagvlak: de leden van de werk- en adviesgroep leveren op inhoudelijke thema's belangrijke input die ervoor zorgt dat we het project goed kunnen laten aansluiten op de wensen en behoeften in de praktijk (bottom-up/co-creatie). Zij hebben tevens een klankbordfunctie.
- Verbinding en stimuleren van samenwerking: deelnemende partijen weten elkaar beter te vinden.
- Activering: door de werk- en adviesgroep te betrekken en onderdeel te laten zijn van het proces creëren we een gedeelde verantwoordelijkheid en is de kans groter op een betere borging op de langere termijn.

Met zowel de interne werkgroep, als werk- en adviesgroep is verkennend gesproken over o.a. de thema's onafhankelijkheid, keuzevrijheid, positionering, reikwijdte, kwaliteit, deskundigheid, communicatie, samenwerking, vindplaats en borging.

2.7 Samenwerking met koplopergemeenten in de regio

Koplopergemeenten 's-Hertogenbosch, Bernheze, Boxtel, Meierijstad, Sint-Michielsgestel en Vught werken in de regio Noordoost Brabant samen om de naamsbekendheid, herkenbaarheid, de kwaliteit en het gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) te vergroten en te verbeteren. We bereiken dit onder andere door het gebruik van dezelfde terminologie en beeldmerk, het bundelen van onze krachten, delen van kennis en efficiënter gebruikmaken van budgetten en middelen.

Onderzocht wordt of ook in gezamenlijkheid en in samenwerking met elkaar invulling gegeven kan worden aan de (aan het koploperschap verbonden) opdracht om niet-koplopergemeenten in de regio te inspireren om ook onafhankelijke cliëntondersteuning door te ontwikkelen.

Door regio breed te werken kunnen we mogelijk ook de pool van onafhankelijke ondersteuners (aanbod) vergroten.

Daarnaast blijven we gezamenlijk verantwoordelijk voor de borging op lange termijn.

2.8 Specifieke doelgroepen binnen het project

Onafhankelijke cliëntondersteuning is bedoeld voor alle inwoners. Maar omdat Meierijstad koplopergemeente is, heeft de gemeente ook de opdracht om net wat extra aandacht te hebben voor specifieke doelgroepen. Meierijstad heeft ervoor gekozen om extra aandacht te hebben voor:

- Ouderen
 - Lage bekendheid cliëntondersteuning
 - Groeiende groep in de Wmo
 - 40% van de ouderen is kwetsbaar
 - Een grote diverse groep waarbij sprake is van vraagverlegenheid

- De vergrijzing in Meierijstad is groter in vergelijking met veel andere gemeenten
- Jongeren (16 – 25 jaar)
 - Ongeveer 1/3^e is vertegenwoordigd in begeleiding/dagbesteding Wmo
 - Groeiende groep in de Participatiewet
 - Overgang 18-/18+
- Mensen met een migratie achtergrond
 - Aandacht voor diversiteit en cultuursensitief werken
 - Later toegevoegd vanuit de wens van de betrokken wethouders

3. RESULTATEN

Hieronder zijn de reeds behaalde resultaten binnen het koploperproject tot op heden beschreven.

3.1 Het formuleren van een gezamenlijke visie op OCO

Het formuleren van een visie op onafhankelijke cliëntondersteuning is een belangrijk fundament in de doorontwikkeling. Hieronder zijn de overeengekomen uitgangspunten geformuleerd:

1. Inwoners van de gemeente Meierijstad hebben altijd recht op onafhankelijke cliëntondersteuning als algemene voorziening. Deze ondersteuning is voor inwoners gratis, er is geen verwijzing of beschikking voor nodig. Het maakt daarbij niet uit of de inwoner al zorg of ondersteuning krijgt. Onafhankelijke cliëntondersteuning is ook beschikbaar voor (het ontlasten van) mantelzorgers en voor aanvragers van een persoonsgebonden budget (pgb).
2. Inwoners worden actief gewezen (en bij voorkeur in het eerste contact met de gemeente en/of toegang) op de mogelijkheid zichzelf te laten ondersteunen door een onafhankelijke cliëntondersteuner.
3. De inwoner mag zelf kiezen door wie hij/zij zich wil laten ondersteunen; door iemand vanuit het eigen sociale netwerk, en/of door een (vrijwillige of beroepsmatige) onafhankelijk cliëntondersteuner. Als een inwoner wordt bijgestaan door iemand vanuit het eigen sociale netwerk wordt deze persoon niet als onafhankelijk beschouwd (er is namelijk vaak sprake van een emotionele betrokkenheid).
4. Het belang van de inwoner staat altijd voorop, en zijn/haar vraag staat centraal.
5. De onafhankelijk cliëntondersteuner biedt geen inhoudelijke zorg of hulp, maar richt zich op het ondersteunen in het verkrijgen van de juiste informatie, zorg, hulp of ondersteuning voor de inwoner.
6. De onafhankelijke cliëntondersteuner is niet betrokken bij toegangsbeslissingen (voert geen uitvoeringstaken binnen de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet uit in het betreffende team en beslist niet over beschikkingen), en staat los van gemeente(-lijke organisaties).
7. Onafhankelijke cliëntondersteuning is levensbreed (op alle leefgebieden) beschikbaar en bedoeld voor alle inwoners met (ondersteunings-)vragen binnen het sociaal domein in het gehele proces van informatie en advies tot aan ondersteuning in het proces op bezwaar en beroep.

○ *Er is een overeengekomen visie met betrekking tot onafhankelijkheid.*

Met betrokkenen is onderstaande overeengekomen (aansluitend op adviezen vanuit de VNG) wat betreft onafhankelijkheid:

Ondersteuning is onafhankelijk als het door de inwoner zo ervaren wordt; het gaat om de inwoner en zijn (hulp)vraag die centraal staat. Het is belangrijk dat de inwoner zich gehoord en gezien voelt. Daarvoor is het belangrijk dat de inwoner zelf keuzevrijheid heeft in door wie hij/zij zich wil laten ondersteunen. De inwoner moet het gevoel hebben dat de onafhankelijke ondersteuner naast hem/haar staat en dat de ondersteuner geen andere belangen heeft. Daarvoor is het nodig dat het losstaat van gemeente(-lijke organisaties) en dat de OCO niet beslist over beschikkingen of indicaties. De OCO heeft geen uitvoeringstaken in het kader van de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet in gemeentelijke teams. De onafhankelijk cliëntondersteuner biedt geen inhoudelijke zorg of hulp.

De regie blijft altijd bij de inwoner, maar deze kan hierin wel worden ondersteund.

Onafhankelijkheid vraagt van de OCO om te kunnen objectiveren; verder kijken dan de eigen organisatie en de OCO moet de vraag of kwestie van de inwoner in een meerzijdig perspectief kunnen plaatsen.

- ***Het is duidelijk wat de rol en taken zijn van een onafhankelijk cliëntondersteuner.***

Een onafhankelijk cliëntondersteuner (op hoofdlijnen):

- Helpt een (hulp)vraag, probleem of behoefte van de inwoner (en naasten) te verduidelijken, zo objectief mogelijk;
- Werkt preventief, integraal en levensbreed (over alle leefgebieden heen);
- Verheldert en vertaalt (tolk), wijst de weg en creëert overzicht (wegwijzer), geeft informatie en advies (vraagbaak);
- Ondersteunt in (het voorbereiden van) gesprekken en procedures of aanvragen;
- Geeft inzicht in (on-)mogelijkheden;
- Helpt de inwoner zelf tot een (gedegen) keuze te laten komen;
- Activeert (waar mogelijk) de inwoner en zijn/haar omgeving;
- Signaleert hiaten en knelpunten en maakt deze op de juiste plek bespreekbaar;
- Vanuit de positie naast de inwoner (stelt zijn/haar vraag centraal).

De onafhankelijk cliëntondersteuner staat naast de inwoner, maar niet per definitie tegenover de gemeente of een zorgaanbieder. De OCO stelt de vraag van de inwoner centraal en probeert (zo nodig) in samenwerking met andere betrokken partijen tot een voor de inwoner passende oplossing te komen. De inzet van de OCO is gericht op het ondersteunen bij het verkrijgen van de juiste informatie, zorg of ondersteuning voor de inwoner. De OCO verwijst tijdig en passend door naar andere ondersteuners in het sociaal domein.

De duur van de betrokkenheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner is zo kort als mogelijk, maar zo lang als nodig. OCO is altijd maatwerk. Bij voorkeur worden er geen regels of kaders opgelegd ten aanzien van de duur van een traject; wel is er behoefte aan indicatieve richtlijnen die ondersteunend kunnen zijn.

Er kan van OCO's gevraagd worden vanuit eenzelfde (vastgelegde) visie te werken; bijvoorbeeld als het gaat om zich committeren aan de visie op onafhankelijkheid en door zoveel mogelijk sturen op de zelfredzaamheid van de inwoner.

- ***Het is duidelijk wat een onafhankelijk cliëntondersteuner niet doet en hoe zijn/haar betrokkenheid is afgebakend.***

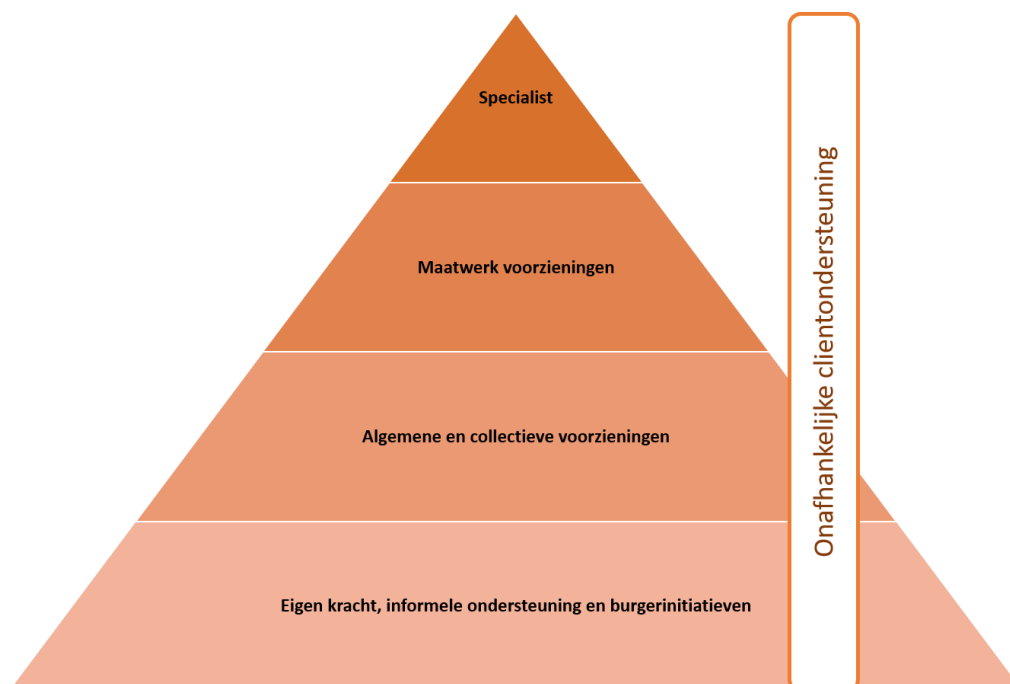
Met betrokkenen is overeengekomen dat:

- Een OCO biedt geen inhoudelijke zorg of hulp (bij een structurele/langdurige ondersteuningsvraag zoals zorgaanbieders bijvoorbeeld doen en/of overeenkomstig met de ondersteuning vanuit de gebiedsteams; de OCO heeft dan als taak om samen met de inwoner op zoek te gaan naar passende ondersteuning);
- Een OCO is niet langdurig betrokken;
- Een OCO is niet emotioneel betrokken;
- Een OCO beslist niet over indicaties en beschikkingen en doet geen toezeggingen;
- Een OCO maakt geen keuzes namens de inwoner, neemt geen verantwoordelijkheid en regie van de inwoner over;
- Een OCO geeft geen medische adviezen;
- Een OCO keert zich niet tegen de gemeente, zorgaanbieders of andere gesprekspartners (maar stelt zich constructief op);
- OCO is geen bemoeizorg, maar kan wel een outreachend karakter kennen;

- Een OCO kan een inwoner in ieder geval op procesniveau ondersteunen richting bezwaar en beroep. Afhankelijk van het type bezwaar of beroep, kan een OCO de inwoner inhoudelijk ondersteunen.
- ***Het is duidelijk hoe (de rol van) onafhankelijke cliëntondersteuning is georganiseerd en gepositioneerd ten opzichte van (andere functies binnen) het sociaal domein.***

Om de onafhankelijkheid van OCO te bekrachtigen wordt deze anders gepositioneerd dan de andere rollen en functies binnen het sociaal domein.

Om dit te verduidelijken is een schematische weergave van het sociaal domein gebruikt (zie onderstaande figuur 1). Onder sociaal domein wordt verstaan: alle inspanningen die de gemeente verricht rond werk, participatie en zelfredzaamheid, zorg en jeugd, op basis van de Wmo 2015, de Participatiewet, Jeugdwet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.



Figuur 1

De driehoek is opgedeeld in vier lagen:

- In de onderste laag staat: eigen kracht, informele ondersteuning en burgerinitiatieven. Daar kan gedacht worden aan ondersteuning die geleverd wordt door vrijwilligers; verenigingen en vrij toegankelijk georganiseerde activiteiten. Bijvoorbeeld mantelzorg, wijkcentra, vervoersdiensten vrijwilligers, maatjes, de Zonnebloem stichting.
- In de tweede laag staat: algemene en collectieve voorzieningen. Daarmee wordt zorg of ondersteuning bedoeld die voor iedereen toegankelijk is zonder een indicatie of beschikking. Dit wordt vaak geleverd door betaalde beroepskrachten; bijvoorbeeld huisartsen, professionals in de gebiedsteams, praktijkondersteuners.
- In de derde laag staat: maatwerkvoorzieningen. Dat is zorg of ondersteuning waarvoor een indicatie of beschikking nodig is van de gemeente (Jeugdwet/Wmo), voor bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, begeleiding of dagbesteding.
- In de vierde laag staat: specialist, ook wel specialistische tweedelijns zorg. Vaak gaat het hier om behandeling door specialisten waar een verwijzing voor nodig is (verpleeg- en verzorgingstehuizen, ziekenhuizen, Reinier van Arkel, psychologen).

Er zijn organisaties en partijen die op verschillende lagen in deze driehoek een opdracht of rol hebben. Bijvoorbeeld een zorgaanbieder die zowel begeleiding als behandeling biedt.

Hoewel (onder andere) professionals werkzaam in de gebiedsteams zich ook richten op het zo goed mogelijk ondersteunen en verkrijgen van passende zorg voor inwoners van de gemeente Meierijstad, zouden zij door de inwoner niet als onafhankelijk ervaren kunnen worden. Zij hebben een gemeentelijke uitvoeringsopdracht.

Een organisatie die alleen betaald krijgt voor het bieden van bijvoorbeeld begeleiding, zoals een zorgaanbieder X uit de derde laag, kan per definitie niet onafhankelijk zijn naar de inwoner, omdat deze een belang heeft. Namelijk: een financieel belang. De zorgaanbieder biedt hulpverlening. De inwoner bevindt zich hiermee in een afhankelijkheidsrelatie.

In de balk naast de driehoek staat 'Onafhankelijke Cliëntondersteuning'. De OCO heeft een andere rol en positie dan de rest in de driehoek. De OCO mag in gemeente Meierijstad op alle lagen inwoners ondersteunen. OCO is voor de inwoner gratis en vrij toegankelijk; er is geen verwijzing of beschikking voor nodig.

Dit betekent dat onafhankelijke cliëntondersteuning over de hele breedte en lengte van het sociaal domein kan worden ingezet: dus over de hele driehoek/piramide. Daarbij maakt het niet uit of een inwoner al zorg of ondersteuning ontvangt vanuit andere partijen.

Overlap met andere functies, rollen en taken

Omdat onafhankelijke cliëntondersteuning levensbreed wordt ingezet, kan de rol of taak van de OCO een overlap hebben met andere rollen en taken binnen het sociaal domein. De OCO is niet de enige die mensen op weg helpt vanuit een meer onafhankelijke rol of positie. Deze taak is ook onderdeel van andere functies, zoals bijvoorbeeld van de cliënt vertrouwenspersoon (Jeugd en Wmo) en sociaal raadslieden (Ons Welzijn en Lumens).

Hoewel ze overeenkomsten hebben, zijn er ook verschillen en zijn deze rollen complementair aan elkaar. De rol van de cliëntvertrouwenspersoon is vooral gericht op het ondersteunen van inwoners bij onvrede en/of klachten. Voor juridische vragen kunnen inwoners terecht bij bijvoorbeeld het Juridisch Loket, (gesubsidieerde) rechtsbijstand of sociaal raadslieden.

Inwoners met voldoende competenties en een eenvoudige ondersteuningsvraag zijn meestal goed in staat om zelf de juiste weg te vinden en keuzes te maken. Voor mensen met complexe ondersteuningsvragen is het vaak moeilijker om de weg te vinden.

Een OCO kan naast de inwoner staan en fungeren als een spil tussen de inwoner en hulpverlenende organisaties. Samen met de inwoner kan onderzocht worden hoe hulp in het (juridisch en) sociaal domein optimaal op elkaar kan worden afgestemd. Door het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner heeft een inwoner in een vroege fase toegang tot informatie en advies. Hierdoor is het ook mogelijk om (juridische of andere) problemen vroegtijdiger te signaleren en benodigde specifieke deskundigheid te betrekken⁵. Een OCO kan een inwoner ook juist doorverwijzen naar bijvoorbeeld sociaal raadslieden voor het inhoudelijk juridisch ondersteunen van een inwoner bij een bezwaarprocedure.

Daarbij houdt de OCO altijd een onafhankelijke positie (los van gemeente en zorgaanbieders) met een levensbrede en domeinoverstijgende functie.

In bijlage 5.2 zijn de overeenkomsten en verschillen tussen de OCO en aanverwante (of overlappende) rollen/functies nader gespecificeerd.

⁵ Movisie (2022). Artikel Cliëntondersteuning Verbindt inwoner met het sociaal en juridisch domein. <https://www.movisie.nl/artikel/clientondersteuning-verbindt-inwoner-sociaal-juridisch-domein#:~:text=Een%20betere%20verbinding%20tussen%20het%20sociaal%20en%20juridisch,onafhankelijke%20cli%C3%ABntondersteuner%20in%20het%20versterken%20van%20deze%20verbinding.>

- ***Het is duidelijk in hoeverre het onderscheid tussen formele en informele OCO gehandhaafd (en gecommuniceerd) wordt***

Er is in samenspraak tussen de betrokkenen besloten om niet langer expliciet naar buiten toe te communiceren over informele en formele onafhankelijke cliëntondersteuning (uitgevoerd door ofwel vrijwilligers of beroepskrachten). Omdat van elke OCO een bepaalde mate van professionaliteit, deskundigheid en vakbekwaamheid wordt verwacht. Van elke OCO wordt verwacht dat hij/zij de inwoner op passende wijze ondersteund.

Wel heeft de gemeente een andere rol naar verschillende partijen die uitvoering geven aan OCO als gevolg van de subsidierelatie en de daarmee samenhangende afspraken, daarom blijft voor gemeente Meierijstad dit onderscheid toch bestaan.

3.2 Het vergroten van de bekendheid en vindbaarheid van OCO

Een van de beoogde resultaten is het vergroten van de bekendheid en vindbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.

- ***Er is een beeldmerk ontwikkeld en er zijn diverse communicatiemiddelen opgeleverd die ondersteunend zijn in het vergroten van de bekendheid en vindbaarheid van OCO.***

In samenwerking met vijf andere koplopergemeenten in de regio Noordoost Brabant (gemeenten 's-Hertogenbosch, Bernheze, Boxtel, Sint-Michielsgestel en Vught) is een beeldmerk OCO ontwikkeld. Deze gemeenten werken onder andere samen om de naamsbekendheid, herkenbaarheid en het gebruik van OCO te vergroten en te verbeteren.

Er is gekozen om de term onafhankelijke cliëntondersteuning te blijven handhaven, simpelweg omdat het zo in de wet wordt genoemd. Een aantal inwoners weet de weg naar de OCO al te vinden; bij het kiezen van een nieuwe naam zouden we weer bij nul beginnen. Wel is besloten daar een beeldmerk aan te verbinden die meer tot de verbeelding van inwoners spreekt met daaraan verbonden een huisstijl die de onafhankelijkheid bekrachtigt (en dus niet lijkt op een van de gemeentelijke huisstijlen). In opdracht van de zes gemeenten heeft een vormgever een beeldmerk ontwikkeld (met logo en huisstijl handboek) die door alle zes gemeenten inmiddels in gebruik is genomen.



In samenwerking met betrokken beleidsmedewerkers, projectleiders en communicatie adviseurs is een gezamenlijke kernboodschap over OCO geformuleerd. Deze kernboodschap is getoetst bij alle meedenkgroepen (in Meierijstad: werk- en adviesgroep) en op basis van hun input verder aangescherpt. De boodschap komt (zoveel als mogelijk) uniform terug in alle communicatie uitingen en -middelen over OCO:

“Een onafhankelijk cliëntondersteuner (OCO) geeft informatie, advies en biedt ondersteuning. Deze persoon kijkt en denkt met u mee. Gratis, deskundig en onafhankelijk. Dat wil zeggen dat hij of zij niet is verbonden aan de gemeente of aan een zorgorganisatie. De OCO is er echt voor u. Ook als u al zorg en ondersteuning krijgt, of mantelzorg geeft, kunt u gebruik maken van een OCO.”

Momenteel is voor alle zes gemeenten een algemene flyer over OCO opgeleverd, waarbij qua inhoud en beeld alle flyers overeenkomstig zijn, maar wel aansluiten op de lokale situatie door

ruimte te bieden aan de verschillende organisaties die per gemeente uitvoering geven aan OCO.

Hiernaast zijn er posters en banners voor sociale media opgeleverd in drie variaties, voor de doelgroepen ouderen, jongeren en gezinnen. En zijn er ondersteunende middelen voor presentaties (afbeeldingen, templates voor PowerPoint presentaties etc.) opgeleverd.

Een opsomming van de opgeleverde communicatiemiddelen is terug te vinden in bijlage 5.3.

De ontwikkelde communicatiemiddelen worden bewaard in een door de gemeente 's-Hertogenbosch beschikbaar gesteld Teams-kanaal, waar communicatie adviseurs en betrokken beleidsmedewerkers van alle zes de gemeenten toegang tot hebben.

- ***De inwoner wordt in het eerste contact met de gemeente Meierijstad geïnformeerd over de mogelijkheid om zich te laten ondersteunen door een onafhankelijk cliëntondersteuner.***

Op 28 april 2022 zijn de medewerkers van het informatiepunt Sociaal Domein (IPSD) geïnformeerd over onafhankelijke cliëntondersteuning. Zij informeren alle inwoners die telefonisch contact opnemen met de gemeente over onafhankelijke cliëntondersteuning. Zij verwijzen inwoners naar de gemeentelijke website voor meer informatie en kunnen indien gewenst de flyer over OCO digitaal of per post toesturen. De medewerkers zijn hier medio juni 2022 mee gestart.

De flyer over OCO is digitaal en op papier beschikbaar voor de medewerkers, evenals een stroomschema die ondersteunend kan zijn in het te woord staan van inwoners.

Er is afgesproken met de medewerkers van IPSD om signalen en knelpunten neer te leggen bij de coördinator van IPSD. Met regelmaat vindt er een evaluatie plaats met de coördinator van IPSD, om waar nodig te kunnen bijsturen en medewerkers tijdig te voorzien in hetgeen zij nodig hebben om inwoners hier passend over te kunnen informeren.

- ***De informatie op de gemeentelijke websites over onafhankelijke cliëntondersteuning is goed vindbaar en geactualiseerd.***

Informatie over OCO op de sociale wegwijzer is geactualiseerd.

De URL naar de webpagina met informatie over OCO is verkort naar www.meerijstad.nl/oco. Ook is de informatie over OCO via de homepage van de gemeentelijke website gemakkelijker terug te vinden (inwoners hoeven nu minder vaak door te klikken). Bij alle aanverwante onderwerpen ('Zorg en hulp') vinden inwoners vanaf nu in de rechterkolom een verwijzing naar de pagina over OCO.

De contactgegevens van de organisaties die OCO bieden zijn geactualiseerd. Ook is informatie toegevoegd over OCO bij een Wlz-indicatie.

Informatie over aanverwante ondersteuningsvormen, zoals de mantelzorgmakelaar en de vertrouwenspersoon, is geactualiseerd en verplaatst naar een logischere vindplaats op de gemeentelijke website.

- ***In brieven vanuit de gemeente Meierijstad wordt informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning toegevoegd of geactualiseerd.***

De informatie over OCO in correspondentie vanuit gemeente Meierijstad naar inwoners is toegevoegd of geactualiseerd (afpraakbevestigingen).

- ***Professionals, samenwerkingspartners en (potentiële) verwijzers zijn geïnformeerd over onafhankelijke cliëntondersteuning.***

We hebben belangrijke (potentiële) vindplaatsen geïnventariseerd (in het communicatieplan) en gaan de komende periode verder met het voorlichten en informeren van (potentiële) verwijzers en samenwerkingspartners.

Professionals werkzaam in gebiedsteams en bij welzijnsorganisaties zijn geïnformeerd over onafhankelijke cliëntondersteuning. De flyer OCO is ook gedeeld met deze partijen. Ook is onafhankelijke cliëntondersteuning besproken in het atelieroverleg en met de GGD.

3.3 Samenwerking versterken

- ***Het is duidelijk wat gemeente Meierijstad en betrokkenen beogen als het gaat om de gewenste mate van samenwerking en de vindplaats van OCO.***

Er is gesproken over het inrichten van één aanmeldpunt (of coöperatie van organisaties van OCO). Dit heeft veel praktische en financiële consequenties die ook op de lange termijn geborgd zouden moeten kunnen worden (website, telefoonnummer, visitekaartjes, een coördinator, bereikbaarheid, etc.).

Vanuit de gemeente Meierijstad is één centraal punt (of organisatie) geen doel op zichzelf. De kans is groot dat zo'n punt door de inwoner dan toch als 'instituut' ervaren wordt. Het gaat er om dat inwoners goed worden ondersteund en dat de onafhankelijk cliëntondersteuners onderling goed samenwerken en elkaar weten te vinden. Meierijstad zou graag zien dat OCO's onderling elkaar consulteren, indien nodig de inwoner passend doorverwijzen, en dat als er signalen zijn ten aanzien van lange wachttijden of andere zaken, deze tijdig bespreekbaar worden gemaakt met de gemeente.

Meierijstad vindt het daarbij belangrijk dat de keuzevrijheid van de inwoner behouden blijft. Er is nagedacht over het aanstellen van bijvoorbeeld een coördinator die aanmeldingen kan toeleiden naar (een passende) OCO. Het inzetten van een coördinator die aanmeldingen verdeelt aan een OCO zou het gevoel van keuzevrijheid van de inwoner kunnen aantasten. Ook zijn er zorgen over het 'professionaliseren' van de OCO terwijl de kracht ook juist in de laagdrempeligheid van de bestaande organisaties ligt. Het zou niet uit moeten maken waar inwoner zich meldt. Past de vraag niet waar de inwoner zich meldt? Dan zouden we graag zien dat de inwoner goed wordt doorverwezen.

Om wel de onafhankelijkheid van OCO te bekrachtigen in identiteit en uitstraling, wordt gedacht aan het gebruiken van een onafhankelijk logo of beeldmerk. Dit beeldmerk kan dan verbonden worden aan de lokale organisaties die uitvoering geven aan OCO in Meierijstad (als aanvulling in hun communicatie, niet ter vervanging). Hierdoor ontstaat toch een meer uniform en herkenbaar beeld voor de inwoner, zonder dat de authenticiteit van de organisaties aangetast wordt.

Inmiddels is dit beeldmerk in gezamenlijkheid met andere gemeenten in de regio Noordoost Brabant ontwikkeld en in gebruik genomen.

- ***Het is duidelijk wat ervoor nodig is om de gewenste mate van samenwerking mogelijk te maken.***

Met betrokkenen is overeengekomen dat als het gaat om de gewenste mate van samenwerking, men het volgende nastreeft: er wordt naar elkaar doorverwezen (indien nodig

of passend), vragen van inwoners worden indien nodig gezamenlijk opgepakt, en er wordt gebruik gemaakt van elkaars kennis.

In de werk- en adviesgroep zijn de volgende adviezen en behoeften opgehaald als het gaat om het verbeteren van de samenwerking (tussen de OCO's onderling en met andere collega's in het sociaal domein):

- Het aanwijzen van aanjagers (aandacht functionarissen en ambassadeurs) per gebiedsteam en bij de gemeente Meierijstad. Zij brengen OCO regelmatig onder de aandacht bij collega's en verzamelen signalen die zij bespreekbaar maken met de (contactpersonen) OCO. De gemeentelijke aanjager zou bijvoorbeeld een keer per jaar een actualisatie bijeenkomst kunnen organiseren voor de OCO om hen te informeren over (gewijzigd) gemeentelijk beleid en processen;
- Het aanwijzen van contactpersonen/ambassadeurs van betrokken OCO organisaties;
- Het faciliteren van netwerkbijeenkomsten voor OCO met als doel elkaar te ontmoeten en onderlinge kennisoverdracht te stimuleren, ongeveer 3-4 keer per jaar;
- Periodiek casuïstiek overleg en/of intervisie, bij voorkeur onder leiding van een onafhankelijk persoon;
- Het delen van succeservaringen of praktijkvoorbeelden;
- Evaluaties;
- Leren door klantreizen te maken;
- Mogelijkheid voor OCO's om periodiek aan te sluiten bij gebiedsteam (of bij specifieke vragen).

3.4 Kwaliteit en aanbod OCO verbeteren

- ***Inwoners worden passend ondersteund bij de (oriëntatie op een) aanvraag indicatie Wet langdurige zorg (Wlz).***

De Verzamelwet Wet langdurige zorg (Wlz) is uitgesteld tot tenminste 01-07-2023. Dat betekent dat gemeenten tot die tijd verantwoordelijk blijven voor de ondersteuning van inwoners bij de aanvraag van een Wlz-indicatie. Op dit moment ondersteunen onder andere klantmanagers inwoners hierbij.

Eind 2021 heeft er een basistraining Wet langdurige zorg plaatsgevonden (in twee dagdelen) waar vier procesregisseurs Wmo, drie klantmanagers (van elk gebiedsteam één), twee beleidsmedewerkers en een kwaliteitsmedewerker aan hebben deelgenomen. Na het volgen van deze training weten deelnemers wat de Wet langdurige zorg (Wlz) inhoud en herkennen zij beter of een inwoner mogelijk in aanmerking komt voor de Wlz. Daarnaast weten zij welke stappen ze moeten nemen om met de juiste informatie een aanvraag te doen of te verwijzen, en weten zij waar ze de juiste informatie over de Wlz kunnen vinden.

- ***Het is duidelijk wat ten minste op het gebied van kennis, houding en vaardigheden van een onafhankelijk cliëntondersteuner (informeel danwel formeel) verwacht mag worden in Meierijstad.***

Hierbij is het belangrijk om op te merken dat er zowel generalistische als specialistische (of generalistische met een specifieke deskundigheid) onafhankelijk cliëntondersteuners zijn, die complementair zijn aan elkaar. Van de onafhankelijk cliëntondersteuner mag verwacht worden, dat als een ondersteuningsvraag van een inwoner zijn/haar kennis en kunde overstijgt, de onafhankelijk cliëntondersteuner tijdig aanvullende expertise betreft en/of de inwoner doorverwijst met als doel om de inwoner passende levensbrede ondersteuning te bieden.

Ise Pollen (98013258)

Desalniettemin mag verwacht worden dat elke onafhankelijk cliëntondersteuner in Meierijstad over basiskennis en vaardigheden beschikt. De onafhankelijk cliëntondersteuner zou specifieke kwaliteiten moeten hebben op het gebied van kennis, houding en vaardigheden:

Kennis

Sociale kaart	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale wegwijzer/sociale kaart • Kennis van (voorliggende) voorzieningen
Doelgroep	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de doelgroep (bijvoorbeeld invloed van bepaald ziektebeeld op gedrag)
(Basis)kennis wet- en regelgeving	<ul style="list-style-type: none"> • Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) • Wet langdurige zorg (Wlz) • Jeugdwet (Jw) • Participatiewet (Pw) • Zorgverzekeringswet (Zvw) • Wet inburgering
Gemeentelijk beleid	<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in gemeentelijk beleid en processen, werkafspraken, routing, etc.
Zorgkantoor	<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht /overzicht werkwijze

Houding en vaardigheden

Competenties	<ul style="list-style-type: none"> • Goede communicatieve vaardigheden, kunnen afstemmen op gesprekspartner en de vertaalslag kunnen maken. Luisteren, samenvatten, doorvragen (vraag achter de vraag achterhalen) • Proactief • Reflectief vermogen • Open en toegankelijke houding, zonder oordeel • Nieuwsgierig • Leergierig • Inlevingsvermogen, empathie • Objectiveren • Goed kunnen netwerken • Oplossingsgericht • Op je handen kunnen zitten (regie bij inwoner laten, activeren) • Realistisch zijn • Eigen grenzen kennen (weten wat je niet weet, om hulp durven vragen, collega's consulteren en tijdig doorverwijzen) • Betrouwbaar zijn (niet meer beloven dan je waar kunt maken) • Professionele betrokkenheid (geen hulpverlener), gezonde balans in afstand - nabijheid
--------------	--

Bovenstaande kennis, houdingsaspecten en vaardigheden zijn verwerkt in een profielschets (zie bijlage 5.4). De profielschets is niet bedoeld als meetlat, maar is ondersteunend in het inzichtelijk maken van de huidige situatie. Daarmee hopen we beter inzicht te krijgen in welke expertise al geborgd is en waar organisaties en gemeente Meierijstad nog in zouden mogen investeren.

In bijlage 5.5 is de opgehaalde input rondom de specifiek benoemde doelgroepen terug te vinden.

- ***Inwoners van gemeente Meierijstad kunnen door de onafhankelijk cliëntondersteuner levensbreed ondersteund worden. Daarbij is het belangrijk dat inwoners keuzevrijheid ervaren en er diversiteit in het aanbod is geborgd.***

Gemeente Meierijstad vindt het belangrijk dat inwoners levensbreed ondersteund kunnen worden; dat wil zeggen dat onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar moet zijn voor vragen van inwoners binnen het hele sociale domein op alle leefgebieden (maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen).

In Meierijstad zijn momenteel twee organisaties die onafhankelijke cliëntondersteuning bieden:

- KBO's: voor 50+ inwoners (vragen veelal enkelvoudig en op Wmo georiënteerd);
- MEE De Meent Groep: voor alle inwoners (met een specialisatie in inwoners met een beperking).

Gemeente Meierijstad vindt het belangrijk dat haar inwoners keuzevrijheid hebben, en dat daarbij de levensbreedheid van OCO is geborgd. Doordat meerdere partijen OCO bieden binnen de gemeente, is de keuzevrijheid voor inwoners geborgd.

Gaandeweg wil gemeente Meierijstad op de behoeften van inwoners blijven bijsturen en eventueel gericht en geleidelijk aanvullende onafhankelijk cliëntondersteuners werven. Hiermee voorkomen we dat er meer aanbod is dan vraag.

4. ACTIES

Om OCO nog beter op de kaart te zetten in de gemeente Meierijstad zijn er ook nog een aantal acties geformuleerd bij resultaten uit het vorige hoofdstuk. Het koploperproject is een dynamisch proces in samenwerking met diverse partijen. Op basis van de ervaringen en ontmoetingen met elkaar verwachten we dat er mogelijk nog nieuwe aandachtspunten en acties toegevoegd worden. In bijlage 5.6 is een planning van activiteiten terug te vinden.

Resultaat	Actie(s)
<i>Het is duidelijk wat de rol en taken zijn van een onafhankelijk cliëntondersteuner.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Onderzoeken of en hoe we commitment kunnen krijgen op de overeengekomen visie op OCO vanuit de organisaties die OCO uitvoeren in Meierijstad.
<i>Het is duidelijk wat een onafhankelijk cliëntondersteuner niet doet en hoe zijn/haar betrokkenheid is afgebakend.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Momenteel vindt er afstemming en een doorontwikkeling plaats ten aanzien van de verbinding tussen het sociaal en juridisch domein. Hierin wordt meer concreet uitgewerkt wat de rol van de OCO (inhoudelijk) is bij bezwaar- en beroepsprocedures. Afstemming en concrete (samenwerkings-)afspraken maken over de (inhoudelijke) ondersteunende rol van OCO aan inwoners bij bezwaar- en beroepsprocedures.
<i>Het is duidelijk hoe (de rol van) onafhankelijke cliëntondersteuning is georganiseerd en gepositioneerd ten opzichte van (andere functies binnen) het sociaal domein.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Veronderstelde overeenkomsten en verschillen tussen OCO en aanverwante rollen/functies toetsen in gesprekken met betrokkenen. Op basis hiervan zal dit worden aangescherpt.
<i>Er is een beeldmerk ontwikkeld en er zijn diverse communicatiemiddelen opgeleverd die ondersteunend zijn in het vergroten van de bekendheid en vindbaarheid van OCO.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Er wordt nog nagedacht over het – onder voorwaarden – beschikbaar stellen van het ontwikkelde beeldmerk aan andere (omliggende) geïnteresseerde gemeenten. Momenteel worden er beelden voor narrowcasting ontwikkeld en een animatie over OCO die beschikbaar zal zijn. In de doorontwikkeling wordt onderzocht of er draagvlak is voor het laten ontwikkelen van communicatiemiddelen OCO in andere talen. Tevens wordt gezocht naar een ander geschikt platform waar de toolbox met communicatiemiddelen online kan worden opgeslagen en kan worden gebruikt door verschillende externe gebruikers. Het logo moet nog verspreid worden onder de lokale organisaties die OCO bieden in Meierijstad (om zo gezamenlijk het beeldmerk meer bekendheid te geven).

<p><i>De inwoner wordt in het eerste contact met de gemeente Meierijstad geïnformeerd over de mogelijkheid om zich te laten ondersteunen door een onafhankelijk cliëntondersteuner.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Structurele ingebedde evaluatie/werkwijze om op basis van de praktijk te kunnen bijsturen op het informeren van inwoners over OCO.
<p><i>Het lokale communicatieplan om de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning te vergroten richting inwoners en potentiële verwijzers is uitgerold.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • In samenwerking met de betrokken communicatie adviseurs wordt gewerkt aan het uitrollen van het lokale communicatieplan. Er wordt bijvoorbeeld nagedacht over een eventuele lancering van het beeldmerk OCO binnen Meierijstad middels een promotie campagne en persbericht. Ook zal de komende periode de flyer verspreid worden op de verschillende vindplaatsen. • We denken na over het verzamelen van ervaringsverhalen of succesverhalen; er zijn twee onafhankelijk cliëntondersteuners bereid gevonden die hieraan willen meewerken.
<p><i>Professionals, samenwerkingspartners en (potentiële) verwijzers zijn geïnformeerd over onafhankelijke cliëntondersteuning.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • We sluiten aan bij bestaande overlegstructuren of platforms om mensen te vertellen over het project (overleg met huisartsen, Poho MZ, atelieroverleg etc) en delen ook digitaal informatie over OCO (bijvoorbeeld in nieuwsbrieven).
<p><i>Het is duidelijk wat ervoor nodig is om de gewenste mate van samenwerking mogelijk te maken.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking verder vormgeven op basis van de input van de werkgroep. Inmiddels is er een werkgroep samenwerking gevormd die op concreter niveau samenwerkingsafspraken gaat uitwerken op basis waarvan we hier verder uitvoering aan kunnen geven. • Organiseren van terugkombijeenkomst voor de werk- en adviesgroep (en OCO's).
<p><i>Er is meer inzicht in de kwaliteit van het aanbod van onafhankelijke cliëntondersteuning in Meierijstad waarin de inwoner een stem heeft.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Er wordt in samenwerking met de kwaliteitsmedewerker een (bij het OCO beeldmerk passend) postkaartje ontwikkeld die na uitrol van de lokale communicatie campagne uitgedeeld zal worden aan inwoners die gebruik hebben gemaakt van OCO. Het is de bedoeling dat de verschillende onafhankelijk cliëntondersteuners deze aan de inwoners geven. Zij kunnen laagdrempelig en anoniem hun reactie geven op de volgende vragen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Van welke organisatie heeft u OCO ontvangen? ○ Hoe heeft u OCO gevonden? ○ In hoeverre voelt u zich gesteund door de OCO? ○ In hoeverre heeft OCO een oplossing geboden bij uw ondersteuningsvraag? • Bij het postkaartje is een begeleidend schrijven (vanuit gemeente Meierijstad) opgesteld met een korte uitleg over onafhankelijke cliëntondersteuning en het doel van dit onderzoek. Het postkaartje kan door inwoners kosteloos per post geretourneerd worden naar de gemeente. We beogen hiermee

	<p>meer inzicht te krijgen in hoe OCO heeft bijgedragen aan een oplossing voor de ondersteuningsvraag, en op basis daarvan verdere acties uit te zetten ten behoeve van het verbeteren van de kwaliteit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verzamelen van data; • Analyseren van data; • Bijsturen op basis van data (er is ook een werkgroep actief om het CEO aan te passen en 'vervuiling' in opgehaalde data te voorkomen waardoor deze meer betrouwbaar wordt).
<i>Inwoners worden passend ondersteund bij de (oriëntatie op een) aanvraag indicatie Wet langdurige zorg (Wlz).</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Er wordt onderzocht of het nodig is om aanvullende afspraken te maken voor onafhankelijke cliëntondersteuning aan inwoners die ondersteuning nodig hebben bij de aanvraag van een Wlz (en welke ruimte daarvoor is vanuit onderbenutting OCO bij MEE).
<i>Het is duidelijk wat ten minste op het gebied van kennis, houding en vaardigheden van een onafhankelijk cliëntondersteuner (informeel danwel formeel) verwacht mag worden in Meierijstad.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Opgestelde profielschets bespreken met OCO's in Meierijstad.
<i>Er vindt deskundigheidsbevordering plaats om de kennis en kunde van de onafhankelijk cliëntondersteuners verder uit te breiden.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Er wordt ingezet op het ophalen van de behoefte aan deskundigheidsbevordering van de onafhankelijk cliëntondersteuners, zodat hier een passend aanbod in gedaan kan worden. Er is een werkgroep gevormd met onafhankelijk cliëntondersteuners vanuit Veghel, Schijndel en Sint-Oedenrode die samen met de betrokken projectleider en beleidsmedewerker dit verder uitwerken. • Momenteel wordt parallel hieraan bij samenwerkingspartners in de regio onderzocht waar eventuele trainingsmogelijkheden uit zouden kunnen bestaan. Naast een scholing zouden ook intervisie, gezamenlijk casuïstiekoverleg en themabijeenkomsten interventies kunnen zijn die kunnen bijdragen aan onderlinge kennisoverdracht. Er is bewust gekozen om de training/scholing pas aan het einde van het project te laten plaatsvinden zodat eventuele nieuwe (nog te werven) vrijwilligers hierin meegenomen kunnen worden.
<i>Inwoners van gemeente Meierijstad kunnen door de onafhankelijk cliëntondersteuner levensbreed ondersteund worden. Daarbij is het belangrijk</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Omdat ook de doelgroep mensen met een migratie achtergrond specifieke aandacht heeft binnen het project, wordt momenteel onderzocht of het wenselijk cq noodzakelijk is het aanbod van OCO uit te breiden door bijvoorbeeld sleutelfiguren een

<p><i>dat inwoners keuzevrijheid ervaren en er diversiteit in het aanbod is geborgd.</i></p>	<p>training aan te bieden waardoor zij ook inzetbaar zijn als OCO.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omdat ook de doelgroep jongeren specifieke aandacht heeft binnen het project (en daar nu geen keuzevrijheid in is), wordt momenteel onderzocht of het wenselijk cq noodzakelijk is het aanbod van OCO uit te breiden. • Verbinding leggen met de vertrouwenspersoon Jeugd en oriëntatie op mogelijkheden OCO aanbod.
<p><i>Onafhankelijke cliëntondersteuning in Meierijstad is beleidsmatig goed geborgd.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • We onderzoeken op welke manier we dit het beste kunnen doen en hoe we de verdere doorontwikkeling kunnen continueren (met of zonder toekenning van de SPUK aanvraag en waar het raakt aan het 'robuust rechtstelsel').

5. BIJLAGEN

5.1 Wat weten en meten we al?

Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo wordt elke twee jaar uitgevoerd. Inwoners die een Wmo voorziening toegekend hebben gekregen, werd gevraagd: *“Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner?”*.

2020

Uit het onderzoek van 2020 blijkt dat:

- 31% wist van het bestaan van een onafhankelijk cliëntondersteuner (33% in 2018), ten opzichte van 33% in de referentiegroep
- 6% van de inwoners heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijk cliëntondersteuner (9% in 2018).

2021

Uit het onderzoek van 2021 blijkt dat:

- 36% wist van het bestaan van een onafhankelijk cliëntondersteuner (31% in 2020), ten opzichte van 34% in de referentiegroep
- 5% van de inwoners heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijk cliëntondersteuner (6% in 2020).

Op de vraag: *“Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn?”* blijkt dat:

- 42% aangeeft “Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek”
- 4% aangeeft “Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen”
- 7% aangeeft “Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd”
- 39% aangeeft “Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek”
- 5% aangeeft “Ja, een onafhankelijk cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek”
- 16% aangeeft “Ja, een medewerker van de organisatie waar ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek”

Factsheets MEE De Meent Groep

In 2020 werden 39 OCO trajecten in Meerijstad geregistreerd.

In 2021 werden 29 OCO trajecten in Meerijstad geregistreerd.

Ouders en Jeugdzorg

De ondersteuning vanuit Ouders en Jeugdzorg werd in Meerijstad voor 8 trajecten per jaar ingekocht. Ouders en Jeugdzorg ondersteunden kinderen, jeugdigen en hun ouders/verzorgers die vastlopen binnen de jeugdhulpverlening (meer richting het gedwongen kader). Er werken ervaringsdeskundige ouders die opgeleid zijn om anderen te ondersteunen. Ouders en Jeugdzorg heeft in juli 2022 laten weten haar faillissement te hebben aangevraagd. Het is nog onduidelijk of en onder welke omstandigheden eventueel een doorstart wordt gemaakt. Ouders en Jeugdzorg maken om deze reden geen onderdeel meer uit van het aanbod van OCO in Meerijstad.

Rapportages KBO

Vanaf 01-07-2021 is er iets meer zicht op het aantal VOA-bezoeken in Veghel en omliggende kernen van Veghel (sindsdien voor alle kernen vergoeding voor VOA-bezoeken). Echter is dit niet een volledig beeld van Meierijstad, want een groot deel van de KBO's in andere kernen in Meierijstad dienen geen gegevens in. Schijndel doet dat wel al jaren consequent, vandaar alleen van hen betrouwbare gegevens bekend.

Het aantal VOA-bezoeken vanuit Schijndel:

2018: 75

2019: 56

2020: 29

2021: 85

1e helft 2022: 41

5.2 Overeenkomsten en verschillen OCO en andere rollen/functies

Het koploperschap focust zich op onafhankelijke cliëntondersteuning. In het veld zijn er echter diverse organisaties/functies die inwoners en cliënten ook ondersteunen. In deze bijlage geven we weer welke functie dat betreft en welke taak/rol zij vervullen.

○ Cliëntvertrouwenspersoon (CVP) Wmo (ingekocht bij LSR)

In Meierijstad wordt het vertrouwenswerk Wmo uitgevoerd door het LSR. Hoewel ook de rol van de vertrouwenspersoon Wmo overeenkomsten heeft met de OCO, is deze wel specifiek gericht op klachten (veelal over zorgaanbieders). De rol van de OCO in Meierijstad is breder en idealiter gericht op het voorkomen van een klacht (door eerder in het proces de inwoner te ondersteunen).

Wat	De cliëntvertrouwenspersoon ondersteunt onafhankelijk bij het verduidelijken van onvrede en het verwoorden van klachten. Daarnaast helpt de cliëntvertrouwenspersoon bij het verbeteren van de situatie waarover onvrede bestaat. Het doel van de inzet van de cliëntvertrouwenspersoon is herstel van de relatie met de zorgverlener en het vinden van een oplossing die voor alle betrokkenen naar tevredenheid is.
Wie	De cliëntvertrouwenspersoon staat open voor iedere vraag of klacht die betrekking heeft op de relatie tussen de cliënt en de instelling.
Wanneer	Bijvoorbeeld bij: <ul style="list-style-type: none">• klachten over zijn kamer of de afdeling;• klachten over de bejegening door zorgverleners;• klachten over onvrijwillige zorg;• ruzie, angst of boosheid.
Rol	<ul style="list-style-type: none">• werkt onafhankelijk van de zorgaanbieder,• is partijdig aan de cliënt (zet zich in voor het doel dat de cliënt voor ogen heeft, ook als de CVP het niet eens is met dit doel);• ondersteunt de cliënt in diens wensen en belangen;• deelt geen informatie zonder toestemming van de cliënt.
Taak	De cliëntvertrouwenspersoon is in eerste instantie een luisterend oor. Cliënten kunnen er terecht met hun verhaal. De cliëntvertrouwenspersoon luistert. Daarna bespreekt hij of er vervolgstappen nodig zijn en welke mogelijkheden de cliënt daarvoor heeft. De cliëntvertrouwenspersoon biedt, voor zover gewenst, daadwerkelijke ondersteuning aan de cliënt bij het nemen van de stappen die nodig zijn om voor zijn belang op te komen. Zoals bijvoorbeeld de cliënt ondersteunen bij het gesprek met degene waar de cliënt de onvrede bij ervaart of de cliënt helpen bij het opstellen van een brief voor de klachtencommissie.
Wettelijk kader	Wzd (Wet zorg en dwang) kwaliteitskader Wlz (Wet langdurige zorg) Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) Zvw (Zorgverzekeringswet) Jw (Jeugdwet) Het kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang
Waar	https://hetlsr.nl/klachttopvang/clientvertrouwenspersoon/

○ Cliëntvertrouwenspersoon Jeugdhulp (CVP-J)

In Meierijstad wordt het vertrouwenswerk Wmo uitgevoerd door het AKJ. Hoewel ook de rol van de vertrouwenspersoon Jeugd overeenkomsten heeft met de OCO, is deze wel specifiek gericht op klachten (veelal over zorgaanbieders). Ook gaat de vertrouwenspersoon jeugd meer outreachend te werk (door bijvoorbeeld zorginstellingen te bezoeken).

De rol van de OCO in Meierijstad is breder en idealiter gericht op het voorkomen van een klacht (door eerder in het proces de inwoner te ondersteunen).

Wat	De cliëntvertrouwenspersoon Jeugdhulp geeft advies helpt bij vragen en klachten aan ouders en kinderen die te maken hebben met jeugdhulp.
Wie	Voor ouders en kinderen die met jeugdhulp te maken hebben.
Wanneer	Met vragen en klachten over deze organisaties kun je bij een CVP-J terecht: <ul style="list-style-type: none"> • Gemeentelijke toegang tot de jeugdhulp (bijv. Centra voor Jeugd en Gezin en wijk-/jeugd-/buurteams); • Gecertificeerde Instellingen (Jeugdbescherming en Jeugdreclassering) • Ambulante jeugdhulp (incl. ambulante jeugd-GGZ); • Pleegzorg; • Jeugdhulpinstellingen voor verblijf en dagbehandeling (incl. gezinshuizen en zorgboerderijen); • Gesloten jeugdzorginstellingen (jeugdzorgPlus); • Jeugd LVB-instellingen; • Veilig Thuis; • Raad voor de Kinderbescherming.
Rol	<ul style="list-style-type: none"> • werkt onafhankelijk van de zorgaanbieder; • is partijdig aan de cliënt; • ondersteunt de cliënt in diens wensen en belangen; • helpt de cliënt bij het regelen van de klacht. De cliënt houdt de regie; • bezoekt locaties en accommodaties en maakt zich bekend, • kan met de cliënt mee naar de klachtenfunctionaris; • verstrekt geen informatie zonder toestemming van de cliënt.
Taak	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie en advies; • Ondersteuning (voor cliënten bij het verwoorden, indienen en afhandelen van klachten over de jeugdhulp, bewaken van procedurele afhandeling van klachten en begeleiden van (vervolg)-traject naar klachten- en/of bezwaarcommissie); • (Groeps)bezoeken aan alle jeugdigen in (semi-)residentiële jeugdhulp volgens een vaste frequentie; • Voorlichting over rechten en rechtspositie in de jeugdhulp aan jongeren, ouders en verzorgers; • Signalering van verbeterpunten en rapporteren aan betrokken instanties.
Wettelijk kader	<p>Jeugdwet en uitvoeringsbesluit</p> <p>Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld</p> <p>Het AKJ voert (in samenwerking met Zorgbelang) deze werkzaamheden uit in opdracht van het ministerie van VWS, de Raad voor de Kinderbescherming en diverse landelijke instellingen (niet vallend onder de Jeugdwet).</p>
Waar	www.akj.nl

○ **Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd)**

De cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (Wzd) heeft een specifieke opdracht voortkomend vanuit de wet gericht op onvrijwillige zorg. De OCO in Meierijstad richt zich op inwoners die zelf een ondersteuningsvraag hebben.

De rol van de OCO in Meierijstad is breder dan op het gebied van de Wzd en is ook beschikbaar voor mensen zonder verstandelijke beperking of psychogeriatrische aandoening.

Wat	De cliëntvertrouwenspersoon helpt bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg. De Wet zorg en dwang regelt dit voor mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening.
Wie	De CVP Wzd is beschikbaar voor: <ul style="list-style-type: none"> • Alle mensen en/ of vertegenwoordiger met een Wlz indicatie, en – met een verstandelijke beperking (VG), of;

	<ul style="list-style-type: none"> – psychogeriatrische aandoening (PG); – met de ziekte van Korsakov, Huntington en niet aangeboren hersenletsel (NAH). • Vrijwillig en onvrijwillig opgenomen mensen in een locatie, accommodatie en buiten de organisatie wonend.
Wanneer	<p>Als de cliënt niet instemt of zich verzet tegen ondergenoemde punten, of als de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt merkt dat deze niet instemt of zich verzet tegen ondergenoemde punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bejegening • begeleiding • verzorging • bescherming • verpleging • beveiliging • behandeling <p>Er zijn negen vormen van onvrijwillige zorg beschreven in de wet.</p>
Rol	<ul style="list-style-type: none"> • werkt onafhankelijk van de zorgaanbieder, • is partijdig aan de cliënt, • ondersteunt de cliënt in diens wensen en belangen • helpt de cliënt bij het regelen van de klacht. De cliënt houdt de regie; • bezoekt locaties en accommodaties en maakt zich bekend, • kan met de cliënt mee naar de klachtenfunctionaris; • verstrekt geen informatie zonder toestemming van de cliënt.
Taak	<ul style="list-style-type: none"> • Zoals omschreven in het kwaliteitskader • Cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang. • Ondersteunen bij een vraag, probleem of klacht over de zorg, luisteren, informatie geven over uw rechten in het algemeen en specifiek over de rechtspositie in de wet. • Helpen bij het helder krijgen van uw vraag • Vertellen wie u kan helpen • Samen gesprekken voorbereiden. • Ondersteunen in gesprekken die gaan over onvrijwillige zorg • Helpen bij het schrijven van brieven of mails • Een klachtprocedure ondersteunen.
Wettelijk kader	<p>Wzd (Wet zorg en dwang) kwaliteitskader Wlz (Wet langdurige zorg) Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) Zvw (Zorgverzekeringswet) Jw (Jeugdwet) Het kwaliteitskader cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang</p>
Waar	https://stichtinglandelijkefaciliteit-cvp.nl/

o Patiëntvertrouwenspersoon (PVP)

De patiëntvertrouwenspersoon (PVP) heeft een specifieke opdracht voortkomend vanuit de wet verplichte ggz (Wvggz) gericht op patiënten/cliënten met een psychische aandoening die verplichte zorg krijgen, of verplicht of vrijwillig zijn opgenomen.

OCO in Meierijstad is voor alle inwoners (en hun naasten). De rol van de OCO in Meierijstad is breder dan op het gebied van de Wvggz.

Wat	Een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) biedt advies en bijstand aan mensen met een psychische aandoening die verplichte zorg krijgen of verplicht zijn opgenomen omdat zij een gevaar vormen voor zichzelf of voor anderen. Ook mensen die vrijwillig zijn opgenomen in een ggz-instelling kunnen terecht bij een PVP.
Wie	Aan mensen met een psychische aandoening die verplichte zorg krijgen of verplicht zijn opgenomen, of die vrijwillig zijn opgenomen in een ggz-instelling.
Wanneer	Patiënten mogen de PVP altijd spreken.
Rol	De PVP werkt onafhankelijk van de zorgaanbieder en zorgverleners. Hij mag niet in dienst zijn van een zorgaanbieder en mag geen klachtenfunctionaris

	zijn, zoals geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Een PVP heeft een geheimhoudingsplicht.
Taak	De PVP ondersteunt mensen die verplichte zorg krijgen en mensen die vrijwillig zijn opgenomen in een ggz-instelling bij het verwezenlijken van hun rechten. De patiënt bepaalt zelf of hij advies en bijstand van een PVP wil. De PVP kan bijvoorbeeld helpen bij: <ul style="list-style-type: none"> • het opstellen van een zelfbindingsverklaring; • het opstellen, evalueren en actualiseren van een zorgkaart of zorgplan; • de voorbereiding, uitvoering en beëindigingen van een crisismaatregel of zorgmachtiging; • een klachtprocedure.
Wettelijk kader	Wvggz (Wet verplichte ggz)
Waar	Voor een PVP van de Stichting PVP kan de patiënt bellen of mailen met de landelijke helpdesk van de Stichting PVP. Het telefoonnummer van de helpdesk is 0900 4448888; het e-mailadres is helpdesk@pvp.nl .

○ **Familievertrouwenspersoon (FVP)**

De familievertrouwenspersoon (FVP) heeft een specifieke opdracht voortkomend vanuit de wet verplichte ggz (Wvggz) gericht op naasten van mensen die verplichte zorg ontvangen (hebben). OCO in Meierijstad is voor alle inwoners (en hun naasten).

De rol van de OCO in Meierijstad is breder dan op het gebied van de Wvggz.

Wat	De familievertrouwenspersoon ondersteunt naasten van mensen die verplichte zorg ontvangen (hebben) vanuit de Wvggz. De familievertrouwenspersoon is verbonden aan de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP)
Wie	ondersteunen naasten van mensen: <ul style="list-style-type: none"> • die verplichte zorg ontvangen met een zorgmachtiging of crisismaatregel; • voor wie een zorgmachtiging of crisismaatregel wordt voorbereid; • die zijn opgenomen op een afdeling waar ook verplichte zorg wordt gegeven.
Rol	De familievertrouwenspersoon biedt naasten informatie, advies, ondersteuning, bemiddeling en bijstand bij een klachtenprocedure.
Taak	Als verplichte zorg aan de orde is, kunt u bij de familievertrouwenspersoon terecht voor: <ul style="list-style-type: none"> • Informatie over de wet verplichte geestelijke gezondheidszorg, de crisismaatregel en zorgmachtiging; • Algemene informatie en advies over hoe je als naaste om kunt gaan met situaties waarin mogelijk verplichte behandeling moet worden ingezet; • Ondersteuning bij uw inbreng in een plan van aanpak van de patiënt; • Ondersteuning bij het formuleren van uw visie op het zorgplan; • Informatie over mogelijke klachtenprocedures en ondersteuning daarbij.
Wettelijk kader	Wvggz (Wet verplichte ggz)
Waar	https://lsfvp.nl/

○ **Klachtenfunctionaris (KF)**

De klachtenfunctionaris (KF) heeft een specifieke opdracht voortkomend vanuit de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), gericht op cliënten/patiënten in de zorg met een klachten.

De rol van de OCO in Meierijstad is breder en idealiter gericht op het voorkomen van een klacht (door eerder in het proces de inwoner te ondersteunen).

Wat	De klachtenfunctionaris (KF) is een onafhankelijke functionaris. Als de KF in dienst is van de zorgaanbieder, zorgt de zorgaanbieder ervoor dat de KF zijn/haar functie onafhankelijk en op zijn/haar eigen wijze kan uitvoeren.
Wie	De KF is beschikbaar voor alle cliënten/patiënten in de zorg.
Wanneer	Bij ontevredenheid of een klacht kan de KF rechtstreeks worden benaderd (persoonlijk, per telefoon of per e-mail)
Rol	Leidt en begeleidt de behandeling van een klacht. De KF handelt neutraal en is niet partijdig.
Taak	<ul style="list-style-type: none"> • Is de eerste opvang; de KF luistert naar de onvrede of klacht. • Geeft informatie en advies op maat (wat te doen in deze klacht). • Kan bemiddelen in een gesprek tussen cliënt/patiënt en de zorgverlener. • Kan de weg wijzen in de verschillende vervolgmogelijkheden (klachtencommissie zorginstelling, Landelijke Geschillencommissie, Medisch Tuchtcollege en een schadeclaim).
Wettelijk kader	Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg)
Waar	Website van de zorgaanbieder

○ Mantelzorgmakelaar

De functie en taak van de mantelzorgmakelaar heeft overlap met de OCO. Omdat het echter niet voor alle inwoners laagdrempelig toegankelijk is (want inwoners moeten aanvullend verzekerd zijn en krijgen het ook maar tot een maximum vergoed), komt het niet overeen met de visie op OCO zoals deze gehanteerd wordt in Meierijstad.

Wat	De mantelzorgmakelaar ondersteunt mantelzorgers met alle regeltaken rond de zorg.
Wie	Mantelzorgers met een aanvullende zorgverzekering. De maximale vergoeding is verschillend per zorgverzekeraar. Daarom geldt het advies om de zorgpolis te raadplegen en/of contact op te nemen met de betreffende zorgverzekeraar. Soms kan ook de gemeente de inzet (meestal vanuit de Wmo) van een mantelzorgmakelaar vergoeden, of doet de werkgever dit.
Rol	Ondersteunen van mantelzorgers met alle regeltaken. Van zorg en welzijn, wonen, tot inkomen, wet- en regelgeving en verzekeringen. Heeft kennis over de Jeugdwet, Wmo, Zorgverzekeringswet, Participatiewet en Wet langdurige zorg.
Taak	<ul style="list-style-type: none"> • Analyseert de situatie van de mantelzorger en brengt knelpunten in kaart; • Biedt informatie over mogelijke oplossingen;; • Ondersteunt de mantelzorger bij regelwerk rondom de zorg. <p>Als het nodig is, neemt de mantelzorgmakelaar tijdelijk regeltaken van de (overbelaste) mantelzorger over. Ook helpt zij/hij mantelzorgers om de balans tussen zorgtaken, werk en privé (terug) te vinden.</p>
Wettelijk kader	Zvw (Zorgverzekeringswet)
Waar	https://www.bmzm.nl/zoek-mantelzorgmakelaar/

○ Sociaal Raadslieden (SR)

Sociaal raadslieden werk wordt in Meierijstad uitgevoerd door Lumens en Ons Welzijn. De functie en taak van sociaal raadslieden (SR) heeft overlap met de OCO. De OCO heeft in ieder geval op procesniveau een ondersteuningstaak richting de inwoner bij juridische vraagstukken (de inwoner de weg wijzen, aanvullende expertise betrekken). Er geldt daarvoor geen inkomensgrens. Op inhoudelijk juridisch vlak is de inzet van OCO afhankelijk van de gemaakte afspraken tussen de gemeente en organisaties die uitvoering geven aan OCO.

Sociaal raadslieden heeft inhoudelijke juridische kennis, maar niet altijd de mogelijkheden om de inwoner op procesniveau passend te ondersteunen. Sociaal raadslieden heeft niet (altijd) (volledige) kennis rondom zorg. De uitvoering (en een eventuele gestelde inkomensgrens) is afhankelijk van wat de gemeente afgesproken heeft met de organisatie die hier uitvoering aan geeft.

Wat	Sociaal raadslieden (SR) is een basisvoorziening die zich richt op het ondersteunen van inwoners bij sociaal juridische problematiek.
Wie	Voor alle inwoners (er geldt geen inkomensgrens voor de brede hulp; voor hulp bij de Belastingaangifte geldt een bruto inkomensgrens van ongeveer €30.000,- per jaar. Voor inwoners met schulden is deze hulp kosteloos)
Wanneer	Voor financiële/juridische kwesties rondom: <ul style="list-style-type: none"> • Uitkeringen (sociale zekerheid) • geldzaken (minimaregelingen) of schulden • werk (arbeidsrecht) • wonen • belasting(toeslagen) en kwijtschelding • onderwijskosten en financiering • familierecht • consumentenzaken • vreemdelingenzaken
Rol	Sociaal Raadslieden zijn altijd onafhankelijk. De hulp (informatie, advies en andere vormen van maatschappelijke dienstverlening) is gratis en desgewenst anoniem. Daarnaast hebben de Sociaal Raadslieden een belangrijke taak in het signaleren van de effecten van nationale en lokale wet- en regelgeving.
Taak	<ul style="list-style-type: none"> • Zij wijzen de inwoner de weg in het woud van wetten en regelingen en geven informatie over de instellingen die de wetten uitvoeren. • Zij helpen onder andere met het invullen van formulieren en het schrijven van brieven aan instanties. • Verwijzen en bemiddelen • Verklaaren van juridische of ambtelijke taal in brieven • Raad en advies bij het opstellen van een brief of bezwaarschrift
Waar	In Meierijstad bij Lumens (Sint-Oedenrode) en Ons Welzijn

○ Nationale Ombudsman (NO)

De Nationale Ombudsman (NO) interenieert alleen bij problemen tussen burgers en overheden. Het is als het ware een stap omhoog op de escalatieladder, wanneer eerdere pogingen vanuit de inwoner niet hebben geleid tot een bevredigend resultaat.

In die zin zou gesteld kunnen worden dat OCO voorliggend op het inschakelen van de NO ingezet zou kunnen worden, om de inwoner hierbij te ondersteunen.

Wat	De NO helpt burgers op weg als het misgaat tussen hen en de overheid, door hen de weg te wijzen naar het juiste loket en advies te geven. En doet dat aan de hand van binnengekomen klachten.
Wie	Voor elke burger die een klacht heeft over de overheid of over een overheidsinstantie (bijvoorbeeld Belastingdienst, het UWV, de politie, een ministerie of provincie, een gerechtsdeurwaarder of het COA).
Rol	De Nationale ombudsman doet onafhankelijk onderzoek bij klachten over overheden, komt op voor de belangen van burgers, en helpt overheden hun dienstverlening verbeteren.
Taak	<ul style="list-style-type: none"> • De NO daagt overheden uit om anders te kijken naar diensten, processen en innovaties met meer oog voor het perspectief van de burger en om zaken te verbeteren.

	<ul style="list-style-type: none"> • Een klacht wordt alleen behandeld als iemand eerst geprobeerd heeft er samen met een instantie uit te komen. • Na een klacht kan de NO tussen beide komen, een bemiddelingsgesprek organiseren of een onderzoek starten. Soms start de NO zelf ook een onderzoek, bijvoorbeeld als er veel klachten over hetzelfde onderwerp binnenkomen. • De NO behandelt geen klachten over de regering of over wetten.
Wettelijk kader	Wet Nationale Ombudsman
Waar	https://www.nationaleombudsman.nl/

○ Vrijwillig ouderenadviseur (VOA) en cliëntondersteuners ouderenbonden

De functie en taak van vrijwillige ouderenadviseurs (VOA's) en cliëntondersteuners van de ouderenbonden hebben overlap met de OCO. Hoewel de ouderenbonden een splitsing hanteren, lijkt een combinatie van beiden het meest overeen te komen met de rol van de OCO zoals deze wordt beoogd in Meierijstad. Bij de KBO's zijn zowel VOA's als cliëntondersteuners actief; soms is dezelfde vrijwilliger zowel VOA als cliëntondersteuner. Onderstaande informatie komt uit de 'richtlijn cliëntondersteuning 2019' en 'profiel en taken van de vrijwillige ouderenadviseur bonden 2019' zoals momenteel gehanteerd wordt.

VOA

Wat	De vrijwillige ouderenadviseur is een oudere vrijwilliger die op verzoek van de 50+ hulpvrager ondersteunt, verwijst, bemiddelt of vrijblijvend adviseert
Wie	Inwoners van 50 jaar of ouder (die lid zijn van de KBO)
Rol	Ondersteunen, verwijzen, bemiddelen of vrijblijvend adviseren over regelgeving en voorzieningen op de terreinen inkomen, recht, zorg, wonen, mobiliteit en participatie
Taak	<p>De vrijwillige ouderenadviseur heeft niet de taak dwingende adviezen te geven of vragen tot in de finesses op te lossen. De taak ligt veel meer in de probleemverheldering, het meedenken, het informeren en het verwijzen. Daartoe heeft de vrijwillige ouderenadviseur enige kennis van sociale regelgeving en regionale en lokale (zorg)voorzieningen en diensten. De concrete taak is echter afhankelijk van de vraag van de individuele oudere. Centraal hierbij staat het goed kunnen luisteren. Samen met de hulpvrager wordt bekeken wat precies de vraag is en waar de oplossing gevonden kan worden. De vrijwillige ouderenadviseur kan mogelijkheden aandragen, de weg wijzen, ondersteunen en helpen.</p> <p>Doelen zijn: bevorderen dat ouderen langer zelfstandig thuis kunnen wonen, de eenzaamheid onder deze doelgroep beperken en ouderen wegwijs maken in alle sociale voorzieningen.</p>
Waar	https://www.kbo-brabant.nl/ouderenadvies/

Cliëntondersteuner

Wat	Ondersteuning bij aanvraagprocedure Wmo 2015
Wie	Inwoners van 50 jaar of ouder (hoeft geen lid te zijn van de KBO)
Rol	<ul style="list-style-type: none"> • Informeert en ondersteunt de inwoner naar beste kunnen, hierbij rekening houdend met de grenzen van zijn eigen kennisniveau en ervaring. Er is sprake van een inspanningsverplichting en niet van een resultaatsverplichting; • Onthoudt zich van advies en/of wendt zich tot een goed geïnformeerde derde wanneer hij niet in kan staan voor de juistheid van zijn advies; • Overlegt al zijn ondersteuningsactiviteiten met inwoner; • Ondersteunt de inwoner bij het realiseren van de noodzakelijke of gewenste correspondentie maar neemt geen verantwoordelijkheden over.
Taak	• Voorgesprek en kennismaking

	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunen bij melding, onderzoek en aanvraag en zo nodig toezicht op de implementatie van de voorziening. • Zo nodig kan de cliënt bijgestaan worden bij een bezwaarprocedure.
Waar	https://www.kbo-brabant.nl/clientondersteuning/

○ **Vrijwilligers preventieve huisbezoeken 75+**

(Geschoolde) vrijwilligers geven senioren vanaf 75 jaar persoonlijk (gratis) advies. Zij komen (preventief) op huisbezoek bij inwoners die dat willen. In Sint-Oedenrode wordt dat gedaan door seniorenvoorlichters van Welzijn De Meierij (Activerende Huisbezoeken), in Schijndel door VOA's van de KBO, en in Veghel door vrijwilligers van Ons Welzijn (Bezoekdienst Oud & Wijs).

Wat	Geschoolde vrijwilligers geven senioren vanaf 75 jaar (gratis) persoonlijk advies.
Wie	Voor 75+ inwoners van gemeente Meierijstad
Rol	De vrijwilliger adviseert waar mogelijk over oplossingen, op welke voorzieningen een beroep gedaan kan worden, waar de aanvraag ingediend kan worden. Indien nodig wordt de hulp ingeroepen van een professionele hulpverlener (bijvoorbeeld ouderenadviseur). Vergelijkbaar met de rol van de VOA (zie hierboven).
Taak	Tijdens een gesprek wordt aan de hand van een aantal aandachtspunten besproken of er knelpunten, vragen of onduidelijkheden zijn op het gebied van: <ul style="list-style-type: none"> • huishoudelijke / verzorgende werkzaamheden • wonen en woonomgeving • sociale contacten • hulpmiddelen • voorzieningen en financiële regelingen. Vergelijkbaar met de taken van de VOA (zie hierboven).
Waar	https://www.welzijndemeierij.nl/individuele-ondersteuning/

○ **Zorgcoöperatie Rooi (ZCR)**

De functie en taak van de ondersteuners bij Zorgcoöperatie Rooi (ZCR) heeft overlap met de OCO. Meierijstad vindt het belangrijk dat OCO gratis, onafhankelijk en deskundig is. De ondersteuning vanuit ZCR is niet gratis; inwoners moeten betalend lid zijn om hier gebruik van te kunnen maken.

Wat	De Zorg Coöperatie Rooi (ZCR) is een vereniging van leden, waarvan (actieve) leden het als hun taak zien anderen te ondersteunen om zorgvraag en zorgaanbod bij elkaar te brengen.
Wie	Voor betalende leden (inwoners van Sint-Oedenrode)
Rol	<ul style="list-style-type: none"> • Een luisterend oor • Informatie over hulpmogelijkheden • Ondersteuning bij het regelen van zaken • Bemiddeling bij het inschakelen van zorgverleners • Aandacht en betrokkenheid
Taak	<ul style="list-style-type: none"> • ZCR informeert over zorgmogelijkheden, wet- en regelgeving, procedures en financieringen. • ZCR adviseert over gezondheid en de mogelijkheden met betrekking tot zorg en zorgaanbieders. • ZCR bemiddelt tussen zorgvraag en zorgaanbod. • ZCR biedt ondersteuning bij het vinden van de juiste zorg (bijvoorbeeld Zorg in Natura, Persoonsgebonden Budget).
Waar	https://www.zorgcooperatierooi.nl/

5.3 Opgeleverde communicatiemiddelen

Er zijn diverse communicatiemiddelen in samenwerking met koplopergemeenten in de regio Noordoost Brabant (conform overeengekomen beeldmerk) voor gemeente Meierijstad opgeleverd door BigBird media:

-
- Algemene flyer onafhankelijke cliëntondersteuning
- Posters onafhankelijke cliëntondersteuning in de varianten:
 - Algemeen
 - Doelgroep ouderen
 - Doelgroep gezinnen
 - Doelgroep jongeren
- Banners sociale media in de varianten:
 - Algemeen (600x600px en 1200x630px)
 - Doelgroep ouderen (600x600px en 1200x630px)
 - Doelgroep gezinnen (600x600px en 1200x630px)
 - Doelgroep jongeren (600x600px en 1200x630px)
- Narrowcasting beelden (lichtkrant) in de varianten:
 - Kort algemeen (1 beeld)
 - Lang algemeen (5 opeenvolgende beelden)



Onafhankelijke cliëntondersteuning Hulp voor iedereen

Hebt u een vraag over het regelen van zorg? Hebt u een moeilijke brief gekregen en wilt u dat er iemand met u meekijkt? Vindt u het fijn als er iemand met u meegaat naar een gesprek, bijvoorbeeld met de gemeente? Dan kunt u de hulp inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO).



Voorbeeld flyer OCO

Daar wordt op korte termijn aan toegevoegd:

- Narrowcasting beelden (lichtkrant) in de varianten:
 - Lang doelgroep ouderen (5 opeenvolgende beelden)
 - Lang doelgroep gezinnen (5 opeenvolgende beelden)
 - Lang doelgroep jongeren (5 opeenvolgende beelden)
- Animatie over onafhankelijke cliëntondersteuning
- Visitekaartje OCO

In samenwerking met koplopergemeenten in de regio Noordoost Brabant is daarnaast via de toolbox onder andere beschikbaar:

- Regionaal communicatieplan OCO
- Huisstijl handboek met richtlijnen rondom het hanteren van het beeldmerk OCO
- Logo OCO
- Elementen uit logo en templates die los te gebruiken zijn
- Aangekochte stockfoto's die gebruikt zijn in de communicatiemiddelen
- Template voor een PowerPoint presentatie



Voorbeelden banners sociale media (jeugd en ouderen)

5.4 Profielschets onafhankelijk cliëntondersteuner

Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO)

Een OCO kijkt en denkt met de inwoner mee. Hij of zij geeft informatie, advies en ondersteuning bij dingen waar de inwoner tegenaan loopt. Gratis, deskundig en onafhankelijk. Onafhankelijk betekent dat de OCO niet is verbonden aan de gemeente of aan een zorgorganisatie. De OCO is er echt voor de inwoner; ook als deze al zorg en ondersteuning krijgt. Een OCO is er ook voor mantelzorgers.

Er is geen doorverwijzing of indicatie nodig om ervan gebruik te kunnen maken.

Ondersteuning is onafhankelijk als het door de inwoner zo ervaren wordt; het gaat om de inwoner en zijn (hulp)vraag die centraal staat. Het is belangrijk dat de inwoner zich gezien en gehoord voelt, maar wel zelf de regie behoudt. Daarbij is het voor de inwoner belangrijk om te voelen dat de ondersteuner geen (andere) belangen heeft en dat de ondersteuner naast hem/haar staat. Daarvoor is het nodig dat onafhankelijke cliëntondersteuning verduidelijken, zo objectief mogelijk; losstaat van gemeentelijke organisaties). De onafhankelijk cliëntondersteuner biedt geen inhoudelijke zorg of hulp. Vertaalt (toek), wijst de weg en creëert overzicht (tom-tom), geeft informatie en advies (vraagbaak);

- Helpt een (hulp)vraag, probleem of behoefte van de inwoner (en naasten) te verduidelijken, zo objectief mogelijk;
- Werkt preventief, integraal en levensbreed (over alle leefgebieden heen);
- Ondersteunt in (het voorbereiden van) gesprekken en procedures of aanvragen;
- Geeft inzicht in (on-)mogelijkheden;
- Helpt de inwoner zelf tot een (gedegen) keuze te laten komen;
- Activeert (waar mogelijk) de inwoner en zijn/haar omgeving;
- Signaleert hiaten en knelpunten en maakt deze op de juiste plek bespreekbaar;
- Vanuit de positie naast de inwoner (stelt zijn/haar vraag centraal).

Wat moet een OCO kunnen?

- De OCO kan contact leggen met de inwoner, en kan zich in communicatie(-niveau) goed afstemmen op zijn of haar gesprekspartner.
- De OCO is in staat om de vraag of kwestie van de inwoner te verhelderen. En kijkt naar de mogelijkheden van mensen, hun veerkracht en wat hun leven betekenisvol maakt.
- Een OCO laat de regie bij de inwoner, neemt niet over en ondersteunt alleen daar waar nodig. De inzet van OCO is gericht op het versterken of vergroten van de eigen regie en op het ondersteunen bij het verkrijgen van de juiste informatie, zorg of ondersteuning voor de inwoner.
- Een OCO kan ondersteunen in gesprekken en kan situaties verduidelijken door vragen te stellen of samen te vatten. Een OCO is in staat om de vertaalslag te maken: heeft de gesprekspartner de inwoner goed gehoord en begrepen; en kan de inwoner dit andersom?
- Een OCO heeft basiskennis over wet- en regelgeving (Wmo, Jeugdwet, Participatiewet, Wlz, Zorgverzekeringswet en Wet inburgering), procedures en routing in het sociaal domein en de sociale kaart.
- De OCO werkt levensbreed en vraaggericht: de behoeften van inwoners (de vraag) als uitgangspunt in plaats van mogelijke oplossingen (het aanbod).
- Een OCO hoeft geen kennis te hebben van alle mogelijke oplossingen (of voorzieningen), maar weet wel waar antwoorden te vinden en betreft tijdig aanvullende deskundigheid. De OCO is ook in staat om in te schatten wanneer een andere inzet (beter) passend is en verwijst door.
- Een OCO focust op de behoeften van inwoners. De toegang of het sociaal team kent de mogelijke oplossingen en bespreekt met de inwoner wat het meest passend is. Een

OCO kan met de inwoner toetsen of de aangedragen oplossing daadwerkelijk voldoet aan de behoefte. De rol van de OCO is om de inwoner te ondersteunen in zijn of haar vragen en behoefte bij het proces om te komen tot een plan van aanpak of oplossing.

- De OCO is in staat om te kunnen objectiveren.
- Een OCO kan situaties goed inschatten en kan inschatten hoe situaties zich ontwikkelen. Hij of zij kan beoordelen of een inwoner over-of ondervraagd wordt.
- Soms is taalkennis of kennis van een bepaalde culturele achtergrond belangrijker dan kennis van een beperking of probleem.
- Een OCO is assertief en bewaakt ook de eigen grenzen.
- De OCO signaleert, observeert en maakt knelpunten bespreekbaar.

Welke houding heeft een OCO?

Een OCO is nieuwsgierig, heeft een onderzoekende open houding en is toegankelijk en oordeel vrij. De OCO is steunend, toont begrip en stemt af, maar is ook gericht op verbinden en constructief samenwerken. De OCO is eerlijk, betrouwbaar en houdt zich aan afspraken. Is transparant en oplossingsgericht. De OCO neemt niet over, laat de regie bij de inwoner en ondersteunt de inwoner bij het maken van eigen keuzes. De OCO kent de grenzen van zijn of haar deskundigheid en kan een gezonde balans in afstand en nabijheid houden. De OCO bezit het vermogen om te reflecteren op het eigen handelen, durft zich kwetsbaar op te stellen en is bereid tot het volgen van deskundigheidsbevordering.

Wat doet een OCO niet?

- Een OCO biedt geen inhoudelijke zorg of hulp;
- Een OCO is niet langdurig betrokken;
- Een OCO is niet emotioneel betrokken;
- Een OCO beslist niet over indicaties en beschikkingen en doet geen toezeggingen;
- Een OCO maakt geen keuzes namens de inwoner, neemt geen verantwoordelijkheid en regie van de inwoner over;
- Een OCO geeft geen medische adviezen;
- Een OCO keert zich niet tegen de gemeente, zorgaanbieders of andere gesprekspartners;
- OCO is geen bemoeizorg, maar kan wel een outreachend karakter kennen;
- Een OCO kan een inwoner op procesniveau ondersteunen richting bezwaar en beroep. Voor inhoudelijke (juridische) ondersteuning kan de OCO de weg wijzen naar passende ondersteuning. Afhankelijk van het type beroep- of bezwaar, kan een OCO de inwoner inhoudelijk ondersteunen.

5.5 Opgehaalde input specifieke doelgroepen

Op 7 december 2021 hebben aparte gesprekstafels plaatsgevonden om aanvullende input op te halen ten aanzien van de specifiek benoemde doelgroepen in het koploperproject: ouderen, jongeren en migranten. Aanvullend op de vaste leden van de werk- en adviesgroep zijn extra genodigden gevraagd om een bijdrage te leveren (onder andere: ervaringsdeskundige ouders, VluchtelingenWerk, wijkverpleegkundige, trajectbegeleider bureau leerplicht, cultuurspecialist, sleutelfiguren, praktijkondersteuner jeugd, OCO Wlz).

○ Ouderen

Wat zijn de ervaringen in de regio van Meierijstad en IPSDs om de ouderen beter te bereiken?

- Ouderen zijn steeds beter geïnformeerd en kennen steeds beter de wegen ten opzichte van een aantal jaar geleden. Ook zijn mensen digitaal vaardiger geworden.
- Steek niet alleen in op de ouderen zelf, maar ook op de mantelzorgers en het netwerk/systeem daaromheen.
- Mensen komen niet altijd met een (directe) vraag naar je toe. Door outreachend te werken en zichtbaar te zijn voor ouderen, verlaag je deze drempel. Bekendheid, laagdrempeligheid en een vast aanspreekpunt/gezicht zijn belangrijk om met ouderen in contact te komen.
- Investeer in het opbouwen en onderhouden van relaties. Bij meerdere partijen moet de OCO een 'bekend gezicht' worden zodat mensen zo breed mogelijk worden bereikt.
- Ga als OCO niet alleen aan de slag met individuele vragen en oplossingen, investeer in het collectiveren zodat ook preventief actie ondernomen kan worden. Daarvoor is het belangrijk dat er structureel contact is tussen de OCO's onderling.
- Goede afstemming tussen de organisatie en financiering van OCO is belangrijk. Geld kan leiden tot gestuurd gedrag.

Wat is jullie beeld van ouderen en het gebruik maken van OCO?

- Een heel aantal ouderen hebben een link met het welzijnswerk, vertelt Esther. Zij investeert veel in de relatie met huisartsen, wijkverpleegkundigen, waardoor ze elkaar goed kunnen aanvullen.
- Theo geeft aan dat landelijk gezien OCO weinig bekend is in de VVT sector.
- OCO's kunnen ook professionals op weg helpen en de weg wijzen, dus het is niet alleen gericht op de oudere.
- Bij veel ouderen is er nog veel onbekendheid over de overgang van de Wmo naar de Wlz. De gemeente zou veel weerstand bij inwoners kunnen weghalen als er meer voorlichting zou komen hierover

○ Jongeren

Welke IPSDs en adviezen heb je voor ons als het gaat om onafhankelijke cliëntondersteuning voor deze groep?

- Verondersteld wordt dat het vaker de ouders van jongeren en jongvolwassenen zijn met een hulpvraag voor de OCO dan de jongere zelf.
- Het is belangrijk om waar mogelijk, ouders te betrekken. Zij kennen hun kind het beste. Ouders zijn als gesprekspartner extra belangrijk wanneer zij ook de rol van mentor vervullen.
Bij jongeren met onderliggende problematiek of een beperking zijn ouders vaker vanzelfsprekend een gesprekspartner (ook i.r.t. onderwijs) vanwege een grotere afhankelijkheid in relatie en zelfredzaamheid.
- Jongeren zien hulpverleners in het gezin vaak als bestemd voor hun ouder(s). Er is niet altijd oog voor elk gezinslid. Jonge mantelzorgers worden bijvoorbeeld niet altijd

herkend. IPSD: ga in gesprek over hoe de jongere tegen de hulpverlener in huis aankijkt, heb oog voor het hele gezin. Zorg ervoor dat er echt even iemand voor de jongere is.

- Er is een meer integrale samenwerking nodig om jongeren te ondersteunen bij het maken van een plan voor de toekomst (wonen, werk, onderwijs, inkomen, zorg, netwerk en welzijn/gezondheid). Het is afhankelijk van de situatie wie dat nu doet (toegangsprofessional, jongerenwerker, jeugdhulpaanbieder, praktijkondersteuner, klantmanager, OCO).
- De rol van OCO zou meer preventief ingestoken kunnen worden bij de overgang 18-/18+, bijvoorbeeld door de OCO voorlichting te laten geven op scholen (vroegtijdig aanwezig bij ZAT overleg).
- Er worden veel knelpunten gezien rondom 18-/18+, zoals de overgang van Jeugdwet naar Wmo, of soms Wlz. Er zijn grote wachttijden in de volwassenenzorg (ook in psychische en psychiatrische zorg), ook zijn niet altijd dezelfde zorgaanbieders gecontracteerd. Een OCO kan daarbij ondersteunen.

Hoe vinden we aansluiting bij de jongeren?

- Momenteel is eenzaamheid en sociale uitsluiting (als gevolg van corona) een veelvoorkomend probleem onder jongeren. Daarnaast spelen er vaak praktische vragen rondom het regelen van (zelfstandige) huisvesting.
- Ga samen met de jongere op zoek naar wat voor hem/haar belangrijk of nodig is. Wanneer is hij/zij tevreden? Geef de jongere regie.
- Oordeel niet, gebruik humor.
- Investeer, ben pro-actief en laat niet los. Jongeren hebben de neiging sneller uit te vallen door angst of gebrek aan motivatie; ze hebben meer moeite om drempels over te gaan.
- Verdiep je in hun leefwereld. Met jongerenwerkers wordt wel eens gedeeld hoe jongeren de hulpverlening thuis bespelen om ze te laten denken dat het goed gaat. Zij hebben inzicht in hoe zij hun ouders en hulpverleners voor de gek houden. Er zijn echter ook jongeren die in de gaten hebben dat er hulp nodig is. Bij jongerenontmoetingspunten kom je er snel genoeg achter waarom jongeren aanwezig zijn: bijvoorbeeld door spijbelen, problemen thuis, en sommige ouders brengen hun kinderen zelf hier naartoe.
- Jongeren vertrouwen iemand omdat ze hem/haar kennen en deze persoon in hun leefwereld aanwezig is. Het is belangrijk om daar verbinding mee te leggen. Denk aan de jongerenwerker, mentor op school, de voetbalcoach etc.
- Doe altijd alles (of zoveel als mogelijk) in samenspraak met de betreffende jongere.
- Het begrip OCO is niet bekend bij jongeren, moet veel steviger neergezet worden, wil dat effect hebben. Vroeger was er het JAC (jongeren advies centrum) dat goed werd bezocht, het was een plek waar ze konden binnenlopen voor advies.
- Het is belangrijk als OCO om goed en onbevooroordeeld te kunnen luisteren. Niet-weten houding.
- Informatie over OCO zou via Facebook, Instagram, Tiktok en Snapchat gedeeld kunnen worden (ook via socials van gemeente Meierijstad zelf). Als je de doelgroep jongeren zelf wilt bereiken is het belangrijk dat het ook door iemand wordt beheerd die 'het snapt' en de taal van de jongeren spreekt.
- Als jongeren zich melden in het kader van de Participatiewet zou een OCO betrokken kunnen worden.
- In principe zou iedereen die met jongeren werkt de informatie over OCO in zijn achterhoofd moeten hebben.

- Wellicht dat een gratis chatfunctie (zoals op website GGD) drempelverlagend werkt voor jongeren om zelf vragen te stellen.
- Één centraal zichtbaar punt (per kern) werkt voor jongeren het beste.

○ **Migranten**

Hoe bereiken we deze groep inwoners?

- Iedereen heeft de indruk dat deze doelgroep moeilijk te bereiken is en dus onbekend is met OCO.
- Via sociale media (Instagram, Facebook), bijvoorbeeld het plaatsen van een folder op social media. Bij voorkeur in eenvoudig Nederlands (NT2) of in het Engels. Nieuwkomers zijn vaak actief op social media.
- Een folder maken met ervaringsverhalen die gebruikt kan worden als communicatiemiddel.
- Informatie verspreiden via sleutelfiguren (geschat bereik 80-90%), bijvoorbeeld bij het ophalen van het rijbewijs van mensen die tot deze doelgroep behoren. Je kunt dan de contactgegevens van de sleutelfiguur meegeven aan de inwoner. Hiermee kom je in contact en kan er een vertrouwensband worden opgebouwd.
- Deze groep inwoners heeft via social media onderling veel contact met elkaar. Als je bij één persoon van deze doelgroep het vertrouwen wint, geeft deze het weer door. Daardoor ontstaat een netwerk. Het vertrouwen is cruciaal en essentieel!
- Migranten die al langere tijd in Nederland wonen zijn moeilijk te bereiken.
- Vluchtelingenwerk fungeert vaak als contactpersoon en vertegenwoordiger van de vluchteling, zij hebben ook rechtstreeks contact met klantmanagers.

Kan de sleutelfiguur de taak van de OCO overnemen?

- Sleutelfiguur zou daartoe mogelijk (gedeeltelijk) toe in staat kunnen zijn, zij kunnen in ieder geval de inwoner wegwijs maken en doorverwijzen. Het vraagt aan de andere kant echter aandacht voor bijscholing: wat heeft de sleutelfiguur nodig om een inwoner goed te kunnen informeren en adviseren? Echter dit betekent een grote opgave voor de sleutelfiguur om bij te scholen.
- Iedereen kan OCO zijn maar om informatie en de hulpvraag boven tafel te krijgen is het nodig om de cultuur én de taal te kennen. Sleutelfiguren weten wat inwoners uit deze doelgroep bedoelen, hierdoor zijn zij veel toegankelijker.
- Idee: vorm een duo van een sleutelfiguur en OCO, waarbij de sleutelfiguur geen OCO is maar vertrouwenspersoon blijft. En een beroep gedaan kan worden op de expertise van de OCO via de sleutelfiguur.
- Organiseer laagdrempelige inloopsprekken die breed zijn opgezet met veel aanwezige instanties, organisaties en functies, waar bijvoorbeeld ook de sleutelfiguren en OCO's zitten.

5.6 Planning en Stand van zaken

Q3 2022 (juli tot en met september)			Stand van zaken
September 2022	(Doorlopend) overleg met koplopergemeenten in de regio t.b.v. samenwerking op verschillende thema's (8 september)	Simone + Gina	Gerealiseerd
	Voorstel aanvraag middelen 2023 om continuïteit doorontwikkeling OCO te borgen (ook bij afwijzing van SPUK)	Gina	Gerealiseerd
	SPUK aanvraag indienen	Gina + Simone	Gerealiseerd
	(Doorlopend) overleg met interne werkgroep over stand van zaken koploperproject OCO	Judith + IW	Gerealiseerd
	Inventariseren behoefte deskundigheidsbevordering OCO's	Gina	Doorlopend
	Oppakken verbreding bekendheid/aanbod OCO Participatiewet en migranten	Judith + Gina	Deel gerealiseerd, voortzetting 2023
	Presentatie aan gebiedsteam Schijndel over OCO (5 september)	Simone + OCO	Gerealiseerd
	Aanpassen notitie OCO	Simone + Gina	Gerealiseerd
	Opvragen en opvolgen mogelijkheden Zorgbelang rondom OCO jeugd en eventuele doorstart ervaringsdeskundigen Ouders & Jeugdzorg	Simone + Gina	Gerealiseerd
	Plannen datum terugkombijeenkomst werk- en adviesgroep en OCO's	Simone + Judith + Wendy	Gerealiseerd
	Versturen uitnodigingen bijeenkomst + inventarisatie allergieën/dieetwensen	Amandy	Gerealiseerd
	Vervolg uitrol lokaal communicatieplan	Jessie	Doorlopend Voortzetting 2023
Q4 2022 (oktober tot en met december)			
Oktober 2022	(Doorlopend) overleg met interne werkgroep over stand van zaken koploperproject OCO	Judith + IW	Gerealiseerd
	Oppakken actiepunten t.a.v. bevorderen samenwerking en kwaliteit (toetsen profielschets, bijlage aanverwante functies/rollen, postkaartjes)	Judith + Gina	Lopend
	Oppakken planning en organisatie deskundigheidsbevordering	Judith + Gina	Gerealiseerd Voortzetting 2023
	Vervolg uitrol lokaal communicatieplan	Jessie	Doorlopend Voortzetting 2023
	Monitoren SPUK aanvraag	Gina	Gerealiseerd
November 2022	Uiterlijk week voorafgaand aan bijeenkomst versturen van programma terugkombijeenkomst aan genodigden	Judith	Gerealiseerd

	Terugkombijeenkomst werk- en adviesgroep en OCO's (+ FNV) op 21 november	Judith + Gina	Gerealiseerd
	Oppakken actiepunten t.a.v. bevorderen samenwerking en kwaliteit (toetsen profielschets, bijlage aanverwante functies/rollen, postkaartjes)	Judith + Gina	Gerealiseerd
	Monitoren SPUK aanvraag (en in gang zetten offertetraject MEE/evt. andere partijen voor projectleiding) + eventuele terugkoppeling naar wethouders	Gina + Judith + Ernst-Jan	Gerealiseerd
	(Doorlopend) overleg met interne werkgroep over stand van zaken koploperproject OCO	Judith + IW	Gerealiseerd
	Blijvend evalueren met coördinator IPSD, indien nodig bijsturen aan de hand van besproken signalen en knelpunten	Judith	Doorlopend Voortzetting 2023
December 2022	(Doorlopend) overleg met interne werkgroep over stand van zaken koploperproject OCO	Judith + IW	Gerealiseerd
	Blijvend evalueren met coördinator IPSD, indien nodig bijsturen aan de hand van besproken signalen en knelpunten	Judith	Doorlopend Voortzetting 2023
	Evt. aanvraag middelen continuering doorontwikkeling OCO (als SPUK in oktober 2022 niet is toegekend).	Gina	Geannuleerd
	SPUK toegekend en plan van aanpak 2023		Gerealiseerd
2023			
	Structureel halfjaarlijks overleg OCO's en vertrouwenspersoon (30 januari en andere)	Amandy	GerealiseerdGepland
	4 wekelijks overleg kleine werkgroep	Simone	Gepland
	4 jaarlijks overleg grote werkgroep	Simone	Gepland
	Blijvend evalueren met coördinator IPSD, indien nodig bijsturen aan de hand van besproken signalen en knelpunten	Simone	Doorlopend
	<u>Veeggroep presentaties over OCO IPSD</u>	Simone	20 april 9-10u 25 mei 9-10 u
	<u>Actualiseren instructie IPSD</u>	Simone	lopend
	<u>Acties rondom communicatie:</u> Planning wordt up-to-date gemaakt. Voorstel 1 x p/m in lokale media Animaties zijn gereed en kunnen op de website. Spreidingslijst communicatiemiddelen actualiseren Postkaartje: ligt bij de vormgever, wordt hierna verspreid.	Simone + Jessie	lopend
	<u>Acties rondom monitoring:</u> Overleg kwaliteitsmedewerkers o.a. Continue meting	Simone	Lopend

	<u>Verbinding Participatiewet en sleutelfiguren</u> Info over OCO tijdens de training voor sleutelfiguren geven.	Simone	Lopend
	Participatiewet: presentatie OCO aan PIM-coördinatoren geven.	Simone	Lopend
	Faciliteren interview/ontmoeting/deskundigheidsbevordering OCO's	Simone + Amandy	Lopend