

De Almeerse aanpak in tien personen

De ambtenaar

Om een aanpak zoals in Almere van de grond te krijgen, heb je bevlogen ambtenaren nodig. Zij moeten het experiment durven aangaan en ruimte geven aan inwoners en de inzet van ervaringsdeskundigen. De rol van de gemeente in het Almeerse proces is vooral faciliterend. Bovendien helpt de gemeente om 'de bedoeling' te bewaken: draagt alles wat er gebeurt nog steeds bij aan wat we willen bereiken?



De kwartiermaker

In de aanloop naar de formele start van OCO Almere deed een kwartiermaker veel essentieel voorwerk. Ze regelde bijvoorbeeld kantoorruimte, een basiswebsite (localmere.nl) en telefonische bereikbaarheid. Daarnaast verzette ze denkwerk voor allerlei documenten en protocollen. Bijvoorbeeld over administratie, declaratie en registratie, privacy en geheimhouding en omgaan met klachten en agressie. Als slotstuk op haar werk organiseerde ze de officiële aftrap van OCO Almere.

De verbreder

OCO Almere heeft vooral ervaringsdeskundigen met expertise over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Toch weten ook inwoners met andere ondersteuningsvragen de ervaringsdeskundigen te vinden. Het gaat het afgelopen jaar bijvoorbeeld om mensen met schulden of (dreigende) dakloosheid. Door positieve mond-op-mondreclame komen er steeds meer meldingen op dit vlak. OCO's met brede levenservaring of met relevante eigen ervaring gaan met de meldingen aan de slag. Zo verbreedt de scope van OCO Almere al werkende weg. Het komende jaar wil OCO Almere ook officieel verder verbreden naar onder andere de domeinen jeugd, werk en inkomen en passend onderwijs. De coördinator voert hier verkennende gesprekken over.

Het idee was om de ervaringsdeskundigen vooral in te zetten voor de minder complexe meldingen. De meest complexe meldingen zouden gaan naar de beroepskrachten van MEE. In de praktijk blijken veel meldingen bij OCO Almere ook complex. De ervaringsdeskundigen gaan hier goed mee om. Wel krijgen ze de nodige begeleiding van de coördinator. Ze kunnen hun verhaal kwijt en krijgen advies over waar hun rol ophoudt. Waar nodig zoeken de ervaringsdeskundigen elkaar op. Zo kunnen ze elkaars expertise benutten voor inwoners of gezinnen met meerdere problemen.



OCO en steungroep lid Hans Hobijn heeft uit eigen ervaring het **Tralansmodel** opgesteld. Dit beschrijft de zoektocht van inwoners naar stabiliteit in hun zelfredzaamheid, hun beperking en de ondersteuning die ze nodig hebben. Scan de QR-code en bekijk het model.

Marion Bestenbreur

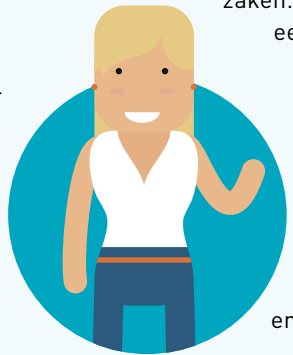
(coördinator OCO Almere): "De betrokkenheid is groot. Als een inwoner zich meldt, dan vraag ik een OCO. De OCO's zeggen regelmatig privéafspraken af om anderen te kunnen ondersteunen."

De contactpersoon

Zoals eerder gezegd, levert elke convenantpartner een contactpersoon. Zij helpen de onafhankelijke coördinator bij de begeleiding van de OCO's. Ook kunnen ze extra kennis en ervaring leveren bij complexe meldingen. Dit komt tot nu toe in de praktijk het meeste voor bij meldingen van inwoners met psychische problemen of niet-aangeboren hersenletsel. De groep met contactpersonen komt minimaal twee keer per jaar bij elkaar. De convenantpartners krijgen een jaarlijkse vergoeding voor inzet van de contactpersonen. Er zijn regelmatig ervaringsdeskundigen die OCO willen worden, maar die niet verbonden zijn aan een cliëntorganisatie. De coördinator probeert deze OCO's wel zo veel mogelijk te koppelen aan een organisatie en contactpersoon. Dit blijft een aandachtspunt voor de komende tijd.

Het steungroep lid

De ontwikkelaars van OCO Almere (vertegenwoordigers van de Adviesraad Sociaal Domein, het Breed Overleg Plus en MEE) zijn niet meer betrokken bij de dagelijkse gang van zaken. Wel hebben ze een klankbordfunctie in een zogeheten steungroep. De steungroep komt een paar keer per jaar bij elkaar om te reflecteren op ontwikkelingen en resultaten. Bij de ontwikkeling van OCO Almere heeft het geholpen dat Almere al beschikte over een goed georganiseerd netwerk van cliëntorganisaties. Dit zorgde voor een sterke en randvoorwaardelijke basis en veel aanwezige denkkracht.



De ervaringsdeskundige

Over de ervaringsdeskundigen is in dit document al het nodige verteld. Een belangrijk aandachtspunt is bewaking van de rol van onafhankelijke cliëntondersteuner. Veel OCO's hebben een achtergrond in de belangenbehartiging. Dit is echter nadrukkelijk geen rol voor de OCO. De OCO's kunnen natuurlijk wel doorverwijzen naar belangenbehartigers. Voor de OCO's is het verder belangrijk om hun eigen grenzen te bewaken. Bij complexe situaties voert MEE vaak de cliëntondersteuning uit. Dit om overvragen van de ervaringsdeskundigen te voorkomen. Een ervaringsdeskundige legt in dat geval wel vaak de basis voor het contact met de inwoner.

De professional

Voor professionals kan het wennen zijn om steeds vaker een ervaringsdeskundige OCO tegen te komen aan de keukentafel. Almere bevordert ontmoeting tussen professionals en ervaringsdeskundigen om van elkaar te leren. De professionals krijgen uitleg over wat ze kunnen verwachten van een ervaringsdeskundige tijdens toegangsgesprekken. Belangrijker nog is het natuurlijk om zelf ervaring op te doen met het onderlinge contact.

Hans Hobijn (OCO en steungroep lid): "De vraag die soms opkomt is, moet ik als een soort casemanager al die professionals aan elkaar knopen? En dan denk ik: dit gaat de spankracht van een OCO ver te boven! De motivatie is er, de inzet is er, maar er is een grens. Hoe beschermen we OCO's tegen zichzelf? Want we willen zo graag helpen vanuit onze ervaringen."

De rol van de OCO's helpt professionals, omdat:

- de inwoner gesprekken vaak goed voorbereid met de OCO. Dat scheelt tijd en inzet tijdens de gesprekken zelf.
- de OCO voor, tijdens en na het gesprek extra toelichting kan geven. Ook als de inwoner niet de ondersteuning krijgt waar hij of zij vooraf op had gehoopt of gerekend. De praktijk leert dat het helpt bij de acceptatie hiervan als een onafhankelijk iemand dit goed uitlegt.
- de OCO (vooral als het een ervaringsdeskundige is) snel en flexibel beschikbaar is voor de inwoner. Dit helpt bij het vlot inplannen van gesprekken en eventueel vervolcontact.
- de ervaringsdeskundige OCO heeft veel specifieke kennis van de beperking en de leefsituatie van de inwoner. En hij of zij weet vaak veel over bijvoorbeeld relevante (buurt)activiteiten en maatjes- of lotgenoten-netwerken.

De trainer

Almere wil de ervaringsdeskundigen goed toerusten op hun taak. Een vaste trainer verzorgt een paar keer per jaar de training die is ontwikkeld met hogeschool Windesheim. Het heeft in deze fase meerwaarde om te werken met een vaste persoon. Zij kan vergelijkingen trekken tussen verschillende groepen. Ook kan ze constateren waar het trainingsmateriaal nog aanscherping nodig heeft. Op termijn moet het materiaal zo in elkaar zitten dat ook andere trainers er snel en goed mee uit de voeten kunnen. Het materiaal is zo opgesteld dat het met wat kleine aanpassingen ook te gebruiken is in andere gemeenten.

De onderzoeker

Hogeschool Windesheim volgt de Almeerse ontwikkelingen. Een onderzoeker helpt om de stappen in het proces te beschrijven en hierop te reflecteren. Hij kan met meer afstand kijken naar de ontwikkelingen dan de direct betrokkenen. Bovendien kan zijn inzichten helpen verbinden aan wetenschappelijke kennis.



De geleerde lessen uit Almere op een rij

Almere heeft het afgelopen jaar benut als leerperiode. Belangrijke geleerde lessen zijn:

- Er komt veel kijken bij het opzetten van een werkwijze en organisatie zoals die in Almere.
- Er is een goed onderscheid nodig in de rollen van OCO's. Flink wat Almeerse OCO's zijn ook actief als belangenbehartiger of maatje. Coaching en interventie door de coördinator en tussen de OCO's onderling helpt om de rollen zuiver te houden.
- Het is ook belangrijk om de taken van OCO's en professionals goed te onderscheiden. De OCO helpt de behoefte van de inwoner te verwoorden. De professional heeft de taak om tot een goede oplossing te komen. Zo zijn ze een aanvulling op elkaar. De OCO helpt tot slot de oplossing te toetsen aan de behoefte.

- De inzet als OCO versterkt de ervaringsdeskundigen ook zelf. Ze zijn trots op wat ze voor anderen kunnen betekenen en doen nieuwe ervaringen op. Hierbij is het wel belangrijk om in hun enthousiasme de eigen grenzen te bewaken.
- Het is duurzamer om bestaande netwerken en structuren te versterken dan om allerlei nieuwe dingen daarnaast te organiseren.
- De route van de tekentafel naar de praktijk van alledag is weerbarstig. Je moet vanuit je visie creatief inspelen op kansen die zich voordoen en op natuurlijke momenten om zaken voor elkaar te krijgen.
- Een goed concept is belangrijk en maakt een verschil. Het wordt pas echt een succes als de juiste persoon in de juiste rol komt. Een concept is daarmee niet zomaar te kopiëren, maar vraagt om een inrichting die past bij de omstandigheden.

Wat staat er op stapel in praktijkjaar twee?

De Almeerse onafhankelijke cliëntondersteuning blijft ook het komende jaar flink in beweging. De ervaringen en lessen uit het eerste praktijkjaar zijn een belangrijke basis voor het vervolg. Met geld van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) versterkt en verbreedt Almere de opgebouwde manier van werken. Onder andere voor mensen met psychische klachten, diverse culturele achtergronden en complexe onderwijsvragen. Er komt ook een sterkere verbinding met lotgenoten- en maatjescontact en andere welzijnsprojecten.



Colofon

Oktober 2019

Onderzoek:
Hogeschool Windesheim

Tekst en opmaak:
Gemeente Almere

Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO)

de Almeerse aanpak



De inzet van ervaringsdeskundigen is een leerproces voor en met inwoners.

Het eerste praktijkjaar zit erop met belangrijke lessen en successen. Het volgende jaar staat in het teken van versterken, verbreden en blijven leren en evalueren.

Almere kende al onafhankelijke cliëntondersteuning via beroepskrachten.

Nu voeren ook ervaringsdeskundige vrijwilligers de onafhankelijke cliëntondersteuning uit.

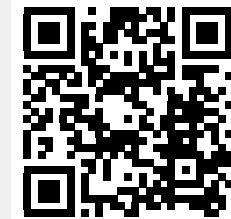
Gemeente Almere



Onafhankelijke cliëntondersteuning: wat is het?

De overheid organiseert de toegang tot hulp en ondersteuning zo goed en laagdrempelig mogelijk. Voor sommige inwoners is de stap naar een instantie toch te groot. Ze vinden het bijvoorbeeld lastig om te vertellen wat ze nodig hebben. Er zijn ook inwoners die al wel helder hebben wat hun behoefte is, maar die niet weten waar ze terecht kunnen met hun vraag. In al dit soort gevallen kan een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) uitkomst bieden. Het kunnen inschakelen van een OCO is sinds 2015 wettelijk verplicht. Het is voor inwoners altijd gratis. Iemand kan ook én een OCO én iemand uit de eigen omgeving vragen om mee te gaan naar gesprekken met instanties.

Het doel in Almere is niet dan iedere inwoner een OCO inschakelt bij het regelen van hulp en ondersteuning. We willen vooral dat Almeerders weten waar ze terecht kunnen. En we willen dat ze goed kunnen aangeven wat ze nodig hebben. Vaak helpt het als ze hiervoor iemand naast zich hebben. Dat kan een naaste zijn en/of een OCO. Overkoepelend gebruiken we in Almere de term 'meedenker'. Meer weten? Scan de QR-code en bekijk de animatie.



Bouwen aan een vernieuwende aanpak: wat gebeurde er wanneer?

1 januari 2015

Het aanbieden van onafhankelijke cliëntondersteuning is wettelijk verplicht. Dit staat in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

MEE Usseloevers

MEE voert de onafhankelijke cliëntondersteuning in Almere uit met beroepskrachten. Dit zijn andere medewerkers dan de MEE-consulenten in de Almeerse wijkteams.

Eind 2015

De Adviesraad Sociaal Domein (ASD, een officiële adviesgroep bestaande uit inwoners) stuurt een ongevraagd advies naar de gemeenteraad. Ze pleiten voor een meer onafhankelijke invulling van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Eind 2016

De gemeente verlengt het contract met MEE. Tegelijkertijd besluit de gemeente de onafhankelijke cliëntondersteuning te evalueren. Het doel is om te kijken naar aanvullende mogelijkheden.

Juli 2017

Het Rijk benoemt Almere als koploper-gemeente. De gekozen gemeenten zijn vernieuwend bezig en zetten onafhankelijke cliëntondersteuning hoog op de lokale agenda. Ook is er een leerproces samen met inwoners.

Maart 2017

Met de evaluatie op zak vormen twee gemeentebesturen een werkgroep met leden van de Adviesraad Sociaal Domein en het Breed Overleg Plus. Het Breed Overleg Plus is een netwerk van Almeerse cliënten- en belangenverenigingen. Ze onderzoeken of ervaringsdeskundigen misschien inzetbaar zijn als onafhankelijke cliëntondersteuner. Ook MEE is betrokken bij de ontwikkeling.

Begin 2017

De evaluatie is gedaan. Een belangrijke conclusie: weinig Almeerders gebruiken de onafhankelijke cliëntondersteuning van MEE. Veel inwoners en professionals weten niet goed wat onafhankelijke cliëntondersteuning eigenlijk is. Ook zijn er verschillende meningen over wanneer een cliëntondersteuner wel of niet onafhankelijk is.



Lees meer over het denkproces (ook wel 'de methode Jet' genoemd). Scan de QR-code en bezoek de website van kennisinstituut Movisie.

April 2018

Het besluit valt om een pilot te starten met ervaringsdeskundigen als onafhankelijke cliëntondersteuner. De ervaringsdeskundigen zijn afkomstig van cliënt- en belangenorganisaties in het Breed Overleg Plus.

Juli 2018

Er start een kwartiermaker om de pilot grondig voor te bereiden.

September 2018

Er start een onafhankelijke coördinator om de ervaringsdeskundigen te begeleiden.



Er is veel inzet om de ervaringsdeskundigen toe te rusten op hun taken. Bijvoorbeeld via begeleiding, training en intervisie. Ook maakt Almere de onafhankelijke cliëntondersteuning bekender bij inwoners en professionals. Tot slot gaat er aandacht naar het verder inrichten, monitoren en uitbreiden van de pilot. Een van de ervaringsdeskundigen helpt sinds februari 2019 bij administratieve taken en bij de ondersteuning van de vrijwilligers. Zo doet ze werkervaring op en keert ze terug in het arbeidsproces.

Wie zijn de ervaringsdeskundigen?

Ervaringsdeskundigen weten zelf hoe het voelt om te leven met een beperking of bepaalde problemen. Dit maakt dat ze zich extra goed kunnen inleven in anderen. De ervaringsdeskundigen binnen OCO Almere zijn afkomstig van de volgende organisaties:

- Expertisecentrum mantelzorg (mantelzorg)
- KBO (ouderen)
- NAH Forum (niet-aangeboren hersenletsel)
- Nederlandse Vereniging voor Autisme (autisme)
- Stedelijk Overlegorgaan Gehandicapten Almere (lichamelijke beperkingen)
- Stichting Abri (verstandelijke beperkingen)
- STIP-ggz (psychische problemen)
- Vrijwilligersnetwerk Humanitas (jeugd- en gezinsproblemen, aangesloten vanaf oktober 2019)

Elke organisatie heeft een contactpersoon die helpt bij de begeleiding van de eigen ervaringsdeskundigen. De contactpersonen staan in nauw contact met de onafhankelijke coördinator van OCO Almere.

OCO Almere werkt aanvullend op de onafhankelijke cliëntondersteuners van MEE. De ambitie is om warm naar elkaar door te verwijzen. OCO Almere schakelt MEE vooral in bij complexe situaties. Dit vraagt dat mensen elkaar goed leren kennen.

1 oktober 2019

Humanitas tekent het pilotconvenant. Ook sluit de vijftienjarige ervaringsdeskundige zich aan bij OCO Almere en start een tweede onafhankelijke coördinator. Er liggen allerlei plannen om de pilot verder uit te breiden.

1 oktober 2018

Zeven organisaties uit het Breed Overleg Plus tekenden het pilotconvenant. Zij leveren elk drie ervaringsdeskundige vrijwilligers. Zij gaan samenwerken onder de naam OCO Almere. Vanaf dat moment kunnen Almeerders zich melden om een ervaringsdeskundige in te schakelen. De ervaringsdeskundigen hebben met name expertise over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

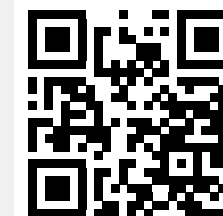


Wethouder Jerzy Soetekouw: "Het is mooi om te zien hoe de ervaringsdeskundigen opbloeien door hun inzet als OCO. Ze vinden het fijn om iets voor een ander te betekenen. Ze doen (weer) mee aan de samenleving en zetten hun ervaring in voor anderen. Bovendien doen ze zelf ook allerlei nieuwe kennis en vaardigheden op. Wij leren op onze beurt ook weer van de OCO's. Zij zien het bijvoorbeeld snel als procedures te ingewikkeld zijn. Die signalen helpen ons om steeds te blijven leren en verbeteren."

hogeschool Windesheim



Benieuwd naar het **trainingsmateriaal** dat met hogeschool Windesheim is ontwikkeld voor de OCO's? Scan de QR-code en bekijk de verschillende modules en het intervisiemodel.



Wat doen en kunnen de ervaringsdeskundigen?

De ervaringsdeskundige OCO's in Almere:

- gaan stabiel om met de eigen beperking, accepteren die volledig en kunnen er afstand van nemen. Dit onderscheidt ervaringsdeskundigheid van 'gewoon' ervaring hebben.
- kunnen situaties goed inschatten. Ze kunnen ook inschatten of een inwoner meer (overvragen) of juist minder (ondervragen) ondersteuning vraagt dan werkelijk nodig is.
- kunnen situaties verduidelijken door vragen te stellen of samen te vatten. Ze kunnen tijdens gesprekken het welzijn van inwoners in de gaten houden en waar nodig ingrijpen.

- hebben basiskennis over toegangsgesprekken en procedures in het sociaal domein. Belangrijk hierbij is om de behoeften van inwoners (de vraag) als uitgangspunt te blijven zien in plaats van mogelijke oplossingen (het aanbod).
- hebben een belangrijke signaleringsfunctie. Ze geven het bijvoorbeeld door als procedures te lang duren of als de dienstverlening van instanties onnodig vastloopt.

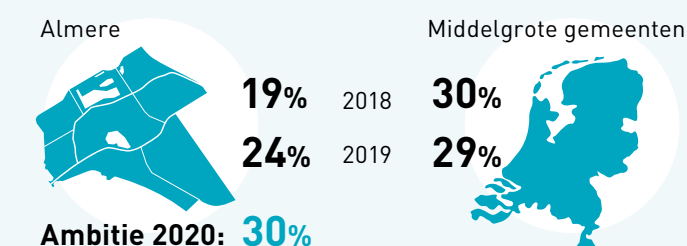
De OCO's volgen trainingen en intervisie om hun rol goed te vervullen en daarin te groeien. Ze hoeven niet het niveau te bereiken van bestaande hbo-studies in ervaringsdeskundigheid. Dit zou mensen onnodig uitsluiten. De OCO's krijgen een vrijwilligersvergoeding per uur inzet.



Hans van Steenis (lid van het Breed Overleg Plus en medebedenker van OCO Almere): "Het vertrouwen tussen OCO's en professionals moet groeien. Daarbij hoeft je elkaar als mens niet per se leuk te vinden. Waar bij het vertrouwen tussen OCO en inwoner een 'klik' wel belangrijk is, is dit hier niet relevant. Het gaat erom dat je erop vertrouwt dat je allebei het beste voor hebt met inwoners. Als dit het uitgangspunt is, zit je zonder tegenstelling met elkaar aan de keukentafel."

Eén jaar OCO Almere in feiten en cijfers

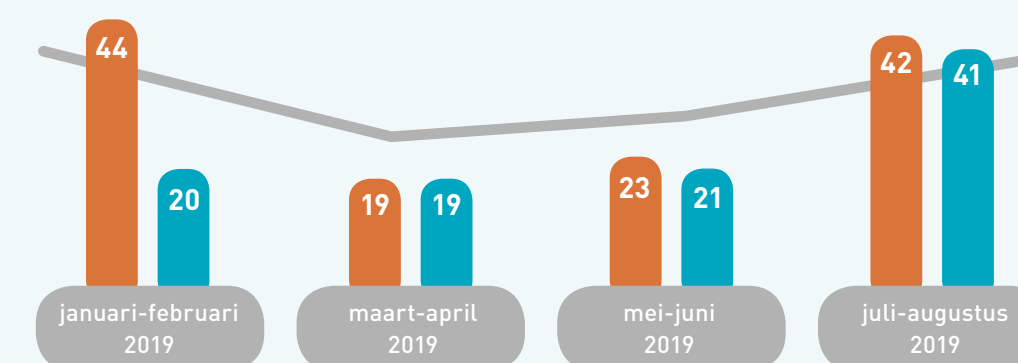
Weten inwoners dat ze een OCO kunnen inschakelen?



Bron: Cliëntervaringsonderzoek Wmo (steekproef onder Wmo-cliënten)

Hoeveel Almeerders melden zich bij OCO Almere?

● meldingen ● inzet van een OCO



Bij 84% van de meldingen lukt het nog diezelfde dag om de melder te matchen met een OCO.