

# Module 1

## OCO: wie, wat en hoe?

### Het programma



#### 1. Welkom, kennismaking en uitleg module

- Wie ben je?
- Welke ervaringsdeskundigheid heb je?
- Wat verwacht je van deze module?
- Wat gaan we doen in deze module?

#### 2. Wat is een OCO?

Functie, rollen en vaardigheden

Gebruik voor dit onderdeel werkblad 1A.

Je krijgt na de oefening de uitlegbladen 'Wat is onafhankelijke cliëntondersteuning?' en 'Profiel van de OCO' van de trainer.

#### 3. Wat doe je wel en niet als OCO?

Gebruik voor dit onderdeel werkblad 1B.

**PAUZE**

#### 4. Hoe stel je jezelf voor als OCO?

- Oefenen in tweetallen
- Rollenspel
- Feedback geven

Gebruik voor dit onderdeel werkblad 1C.

#### 5. Terugblik en vooruitblik

Totale tijdsduur module 1: twee uur.

# Werkblad 1A

## Wat is een OCO?

### Oefening

Schrijf woorden in de tabel die horen bij OCO zijn. Wat is de functie van een OCO?

Welke rollen kun je hebben als OCO? En wat moet je kunnen als OCO (vaardigheden)?

Functie	Rollen	Vaardigheden

### Ruimte voor aantekeningen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# Werkblad 1B

## Wat doe je wel en niet als OCO?

### Oefening

Schrijf in de tabel wat je wel en niet doet als OCO.

Wat doe je wel?	Wat doe je niet?

### Ruimte voor aantekeningen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# Werkblad 1C

## Hoe stel je jezelf voor als OCO?

### Oefening

Bespreek in tweetallen: hoe stel je jezelf voor als OCO? Hoe doe je dit als je iemand voor het eerst belt? Of als je iemand voor het eerst ontmoet? Schrijf het hier op.

---

---

---

---

---

---

---

---

### Rollenspel

Je krijgt uitleg van de trainer. Elke deelnemer oefent het voorstellen als OCO. Je krijgt feedback van de trainer en van de andere deelnemers. Zelf geef je ook feedback aan de andere deelnemers. Gebruik hierbij de volgende tips:

Tips voor feedback geven	Tips voor feedback krijgen
Vraag de ander toestemming om feedback te geven.	Vat kritiek niet op als een aanval op jezelf als persoon.
Bedenk wat je wilt zeggen.	Rem je emoties, ga niet verdedigen.
Praat in de ik-vorm.	Luister goed en vraag waar nodig om verduidelijking.
Beschrijf je eigen gevoel.	Toon waardering voor de feedbackgever.
Wees eerlijk.	Beoordeel of de feedback bruikbaar en relevant is voor jou.
Maak je bedoelingen helder.	Sta open voor complimenten, doe niet alsof ze niet belangrijk zijn



# Uitlegblad bij module 1

## Wat is onafhankelijke cliëntondersteuning?

### Gratis hulp bij de toegang tot ondersteuning

De meeste mensen die hulp of ondersteuning nodig hebben, krijgen die ook. Voor sommige Almeerders is de stap om ondersteuning te vragen toch te groot. Ze vinden het bijvoorbeeld lastig om te vertellen wat ze nodig hebben. Er zijn ook inwoners die die niet weten waar ze terecht kunnen met hun vraag. Vaak gaat het om mensen die:

- (soms) kwetsbaar zijn, bijvoorbeeld door psychische problemen of een verstandelijke beperking.
- een complexe vragen hebben. Ze hebben bijvoorbeeld én chronische lichamelijke problemen én geestelijke problemen én schulden én geen passende woning.
- (bijna) geen kennis hebben van wetten, regelingen en instanties die een oplossing kunnen bieden voor hun problemen.
- (bijna) geen andere mensen kennen. Hun netwerk is klein en soms hebben ook hun naasten problemen.

Een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) kan deze mensen helpen. Bijvoorbeeld door iemands behoefte in kaart te brengen en hem of haar een zetje in de goede richting te geven. Zie voor meer informatie ook het uitlegblad 'Profiel van de OCO'.

Mensen vinden het belangrijk dat een OCO onafhankelijk en te vertrouwen is. Het kunnen inschakelen van een OCO is sinds 2015 wettelijk verplicht. Dit staat in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het is voor inwoners altijd gratis.

### Wie biedt onafhankelijke cliëntondersteuning in Almere?

In Almere kunnen inwoners onafhankelijke cliëntondersteuning krijgen via ervaringsdeskundigen van OCO Almere. Meer hierover staat op het uitlegblad 'Profiel van de OCO'. De ervaringsdeskundigen van OCO Almere zijn aangesloten bij:

- Expertisecentrum Mantelzorg
- Humanitas
- NAH Forum
- Nederlandse Vereniging voor Autisme
- Ouderenbond KBO
- Stichting Abri
- Stichting SOGA
- Stichting YALC
- STIP GGZ



Elke organisatie heeft een contactpersoon die helpt bij de begeleiding van de eigen ervaringsdeskundigen. De contactpersonen hebben regelmatig contact met de coördinator van OCO Almere.

Er komen steeds nieuwe ervaringsdeskundigen bij. Die brengen ook weer nieuwe kennis en ervaring met zich mee. Zo kan OCO Almere steeds meer Almeerders helpen met ervaringsdeskundigen die hetzelfde hebben meegemaakt als zij.

Ervaringsdeskundigen kunnen inwoners helpen voor, tijdens en na gesprekken met instanties. De hulp is er totdat er passende afspraken zijn over de ondersteuning.

### **Onafhankelijke cliëntondersteuning via beroepskrachten**

Er zijn ook organisaties die onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden via beroepskrachten. Dit zijn:

- MEE IJsseloevers
- CMO Flevoland

CMO Flevoland is er vooral voor mensen die ondersteuning nodig hebben via de Wet langdurige zorg.

OCO Almere, MEE IJsseloevers en CMO Flevoland werken aanvullend aan elkaar. Is een situatie te ingewikkeld voor een ervaringsdeskundige om zelf aan te pakken? Dan kan hij of zij hulp inroepen van MEE of CMO. De beroepskracht kan samen optrekken met de ervaringsdeskundige of kan de situatie overnemen. Vaak legt de ervaringsdeskundige het eerste contact met de inwoner.



# Uitlegblad bij module 1

## Profiel van de OCO

### Wat doet een OCO?

Een OCO helpt Almeerders om te vertellen aan welke ondersteuning zij behoefte hebben. Dit gebeurt vanuit een gelijkwaardige houding. Ook helpt een OCO inwoners voor, tijdens en na toegangsgesprekken met de gemeente, het wijkteam, een zorgaanbieder of een andere instantie. Bijvoorbeeld door te reflecteren op de situatie, door vragen te helpen formuleren of door keuzes te helpen maken.

Een OCO kan helpen bij:

- (de voorbereiding op) het toegangsgesprek
- de reflectie op het gesprek en (het controleren en ondertekenen van) het verslag
- de aanvraag en afhandeling (toekenning of afwijzing) van een voorziening
- de eventuele keuze van een zorgaanbieder en afspraken over de ondersteuning

Een OCO hoeft geen kennis te hebben van alle mogelijk oplossingen. Hij of zij weet hier in de praktijk vaak wel veel over. Een OCO focust op de behoeften van inwoners. De toegangsprofessional (bijvoorbeeld de wijkwerker) 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.

### Waarom onafhankelijke cliëntondersteuning door ervaringsdeskundigen?

Iemand die zelf ervaring heeft met bepaalde situaties, kan van onschatbare waarde zijn voor anderen. Een ervaringsdeskundige OCO heeft al een traject afgelegd dat een inwoner nog moet doorlopen.

### Ervaringsdeskundigheid, wat houdt dat in?

- Iemand met **ervaring** weet hoe het is om een bepaalde beperking of een bepaald probleem te hebben.
- Iemand met **ervaringskennis** heeft de eigen ervaringen verwerkt. Hij of zij denkt na over hoe en waarom iets bij hem of haar zo werkt en hoe de aandoening of beperking daarop van invloed is (reflectie).
- Iemand met **ervaringsdeskundigheid** kan omgaan met zijn of haar beperking of probleem. Hij of zij heeft de vaardigheden om ervaringen en reflecties te delen. Hij of zij heeft de ervaringskennis verrijkt met ervaringen en reflecties van anderen. Hij of zij spreekt daarbij niet alleen uit eigen ervaringskennis, maar ook uit gezamenlijke ervaringsdeskundigheid.



## Wat moet een OCO kunnen?

- Een OCO **gaat stabiel om met de eigen beperking**, accepteert die volledig en kan er afstand van nemen. Hij of zij projecteert de eigen ervaring niet op anderen en vult deze ook niet voor anderen in. Een OCO bewaakt ook de eigen grenzen.
- Een OCO **kan zich inleven** in anderen en begrijpt dat inwoners niet hetzelfde kennisniveau hebben. Hij of zij helpt inwoners om te reflecteren op hun situatie.
- Een OCO **kan situaties goed inschatten** en kan inschatten hoe situaties zich ontwikkelen. Hij of zij kan beoordelen of een inwoner over- of ondervraagt.
- Een OCO **kan interveniëren in gesprekken** en kan situaties verduidelijken door vragen te stellen of samen te vatten. Hij of zij kan tijdens het gesprek het welzijn van de inwoner in de gaten houden en hierop handelen.
- Een OCO **heeft 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).
- Een OCO **kijkt breder dan de eigen aandoening**. Iedere situatie is uniek.
- Soms is taalkennis of kennis van een bepaalde culturele achtergrond belangrijker dan kennis van een beperking of probleem.

Functie	Rollen	Vaardigheden
Onafhankelijkheid betekent voor een OCO: geen andere rol hebben, bijvoorbeeld als zorgprofessional.	Een OCO kan <b>wegwijzer</b> zijn: iemand die met de inwoner de behoeften verkent en die helpt de weg te vinden naar de juiste instantie(s).	Gespreksvaardigheden: luisteren, samenvatten, doorvragen, begrip tonen, vragen stellen, herhalen.
Ondersteunen betekent voor een OCO: helpen, bijstaan.	Een OCO kan een <b>ordenaar</b> zijn: heeft een inwoner geen overzicht meer over het eigen leven, dan kan de OCO helpen om in beeld te brengen wat er nodig is.	Sociale vaardigheden: rustig zijn, meeleven, grenzen bewaken (bij jezelf en anderen), reflecteren, samenwerken, opbouwen van vertrouwensrelaties, behulpzaam zijn.
Een inwoner kan cliëntondersteuning krijgen van het eigen netwerk, van OCO Almere en/of van MEE. Waar een OCO bij kan helpen, staat op de vorige pagina.	Een OCO kan een <b>signaleerder</b> zijn van situaties waar meer mensen tegenaan lopen en kan <b>ambassadeur</b> zijn voor cliëntondersteuning.	Algemene vaardigheden: inschattingsvermogen, keuzes en opties in kaart brengen, eigen ervaring inzetten, leren, overstijgend kijken, feedback vragen.

