

OCO Evaluatienotitie en Toekomstschets OCO Almere – 12 augustus 2020

Inleiding

OCO Almere is op 1 oktober 2018 van start gegaan als pilot. De pilotperiode liep tot eind 2019 en is inmiddels geëvalueerd. Op basis van deze evaluatie wordt de toekomst van OCO Almere bepaald.

De reden dat OCO Almere is opgericht is gelegen in de behoefte aan onafhankelijke clientondersteuning in Almere. Per 2015 is de rol van onafhankelijke clientondersteuning belegd bij MEE, zoals dit ook voor die tijd het geval was. Echter, per 2015 is MEE onderdeel geworden van de wijkteams, waardoor MEE een dubbele rol kreeg. Dit was eind 2017 reden voor de Gemeenteraad, op advies van de ASD, om te onderzoeken op welke wijze de onafhankelijke clientondersteuning meer onafhankelijk georganiseerd kon worden.

Samen met Breed Overleg Plus en de ASD zijn verschillende opties onderzocht. Uiteindelijk is geconstateerd dat een pool van ervaringsdeskundigen, afkomstig van cliëntenorganisaties uit het Breed Overleg Plus, een meer passende invulling is voor OCO in Almere. Deze invulling was uniek in Nederland en reden voor VWS om Almere te erkennen als Koploper Clientondersteuning, vanuit het programma Stimulering Onafhankelijke Clientondersteuning. De ASD en Breed Overleg Plus hebben deelgenomen aan de werkgroep, welke tijdens de pilotperiode onder de naam Steungroep actief was om het proces te begeleiden.

Terugblik evaluatieperiode

Per 1 oktober 2018 is OCO Almere gestart. 21 Personen, afkomstig vanuit zeven OCO convenantpartners vormden samen een pool van ervaringsdeskundigen van OCO Almere. In de periode tot december 2019 is er heel veel werk verzet en zijn veel resultaten geboekt.

Zo zijn er in die periode ruim 200 inwoners ondersteund door een ervaringsdeskundige. Per maart 2020 zijn er inmiddels meer dan 300 matches gemaakt tussen een inwoner en een ervaringsdeskundige. Het aantal OCO's is gegroeid tot boven de 50 ervaringsdeskundigen. Opvallend is dat naast de ervaringsdeskundigen die door de OCO Convenantpartners worden voorgedragen er zich ook ervaringsdeskundigen melden die niet zijn aangesloten bij een cliëntenorganisatie. Deze worden 'losse OCO's' genoemd. Dit onderstreept dat OCO voorzien in een behoefte en een aantrekkelijke uitstraling heeft voor mensen die graag iets willen bijdragen vanuit hun kwetsbaarheid. Het aantal OCO partners neemt geleidelijk toe. Inmiddels zijn er 9 convenantpartners. Op dit momenten wordt met meerdere partijen verkend of aansluiten mogelijk is.

OCO Almere heeft bewust gekozen voor een afbakening van de rol van een OCO van OCO Almere, namelijk: 'Rond de Toegang'. Het uitgangspunt is dat de OCO zich richt op het op tafel komen van de behoefte van de inwoner. Dit laat de ruimte voor de toegangsmedewerker om zorg te dragen voor de passende oplossing. Door deze rolopvatting wordt het samenspel in de toegang onderstreept en gestimuleerd. De inwoner heeft een behoefte en behoudt altijd de regie, tenzij dit niet mogelijk is. De OCO ondersteunt bij het formuleren van de behoefte en de toegangsmedewerker draagt zorg voor de oplossing, het maatwerk in (toegekende) voorzieningen. De OCO kan in dit proces terugvallen op de coördinator van OCO Almere en kan bij multi-complexe-casuïstiek de inwoners ook verwijzen naar de professionele clientondersteuning door MEE. In dat geval is de onafhankelijkheid geborgd, omdat in die vraagstukken niet het wijkteam, maar veelal het SST de toegang tot voorzieningen is.

Almere als Landelijk Koploper OCO

Als Koploper heeft Almere meerdere keren subsidie voor clientondersteuning mogen ontvangen van VWS. Dit bood de mogelijkheid om o.a. OCO Almere versneld en steviger neer te zetten. Hierbij is er aandacht voor inwoners met psychische kwetsbaarheid, met complexe onderwijssituaties en met een niet West-Europese achtergrond. Daarnaast zijn er middelen besteed aan productontwikkeling en communicatie ter bevordering van de bekendheid van OCO. De voorwaarde bij deze subsidie is dat een bijdrage wordt geleverd aan de landelijke kennisdeling op het gebied van OCO.

Producten die zijn of worden ontwikkeld betreffen:

- a. Animatie OCO Almere. Deze animatie legt op eenvoudige wijze uit wat een inwoner mag verwachten van een OCO. Inmiddels wordt deze animatie in meer gemeenten gebruikt!
- b. Trainingsmateriaal voor nieuwe OCO's. Met Windesheim, OCO Almere en MEE is trainingsmateriaal en een trainingsmap ontwikkeld om nieuwe OCO's een gedegen basis te geven om hun rol als OCO goed in te kunnen vullen. Na de training wordt er Intervisie aangeboden vanuit OCO Almere. Dit materiaal is op maat te maken voor andere gemeenten.
- c. De Almeerse Aanpak beschrijft de totstandkoming van OCO Almere. Deze wordt gebruikt om het concept uit te leggen. Ook andere gemeenten kunnen hier inspiratie uit halen voor het vormgeven van OCO in hun gemeente.
- d. Een logo, folders, give-aways e.a. voor OCO Almere zijn ontwikkeld om te verspreiden onder inwoners en toegangen, zodat OCO Almere voldoende bekendheid heeft en tot een groei in het aantal matches kan komen.
- e. Factsheet OCO Almere voor Toegangs- / Wijkwerkers om professionals te wijzen op de meerwaarde van OCO Almere in de toegang en het aantal verwijzingen te vergroten.
- f. Model 'De Tralans van Hans' welke het belang van het evenwicht tussen de beperking, de acceptatie en de voorziening zichtbaar maakt. Deze kan benut worden om in de toegang tot betere afstemming te komen en daarmee tot meer adequaat maatwerk.
- g. De brochure 'Wat kan ik van je leren?' over sparren tussen ervaringsdeskundigen en professionals is ontwikkeld. Deze is tot stand gekomen op basis van een proces van samen leren tussen toegangsprofessionals en ervaringsdeskundigen. Deze kan worden gebruikt als inspiratie en stimulans om als professional beter aan te sluiten bij inwoners met een kwetsbaarheid en meer gebruik te maken van ervaringsdeskundigen.
- h. Een website OCO Almere met de mogelijkheid om informatie te delen en inwoners te stimuleren om iemand mee te nemen naar een toegangsgesprek. Inmiddels live!
- i. Eigen Plan om inwoners in staat te stellen zich goed voor te bereiden op een toegangsgesprek en de mogelijkheden om eigen oplossingen vooraf goed in beeld te hebben.
- j. Een OCO netwerkoverzicht van beschikbare OCO in aanpalende wettelijke- en financieringskaders, zoals zorgverzekeraars, en de samenwerking hiermee door OCO Almere.
- k. Naast middelen die ten gunste van OCO in het algemeen of OCO Almere in het bijzonder zijn aangewend, zijn er ook middelen toegekend aan specifieke projecten rond clientondersteuning. Deze betreffen:
 - o Levenscoach (MEE) om inwoners met een chronische kwetsbaarheid op kruispunten in hun leven bij te staan
 - o Van Taal naar Beeld (MEE) om repeterende instructies of brieven om te zetten in beeld, zodat de boodschap duidelijker overkomt
 - o Voor en door NAH om onderlinge steun in een NAH-gemeenschap te stimuleren

Veel van deze Koploper-producten zijn een inspiratie gebleken voor andere gemeenten in het land. Veel producten zijn te vinden via www.ocoalmere.nl.

De Evaluatie van OCO Almere

Afgelopen periode heeft in het kader van een afstudeertraject een evaluatie plaatsgevonden van OCO Almere. De resultaten op de vooraf gestelde doelen zijn verzameld. De conclusie is dat OCO Almere op veel fronten zeer positief scoort. Het overzicht hiervan is te vinden in de bijlage Evaluatie OCO Almere 2019. De belangrijkste conclusies zijn:

- **Het concept OCO Almere werkt boven verwachting**
- **Het aantal OCO's groeit gestaag**
- **Het aantal aanvragen van inwoners groeit gestaag**
- **De waardering voor de inzet van OCO is hoog**
- **OCO Almere met Ervaringsdeskundigen is een waardevolle aanvulling op de bestaande infrastructuur**

De waarde van OCO Almere

OCO Almere heeft waarde voor alle betrokkenen. De waarde die OCO Almere voor de verschillende betrokkenen heeft of kan hebben is:

- De Inwoner
 - o OCO Almere heeft allereerst waarde voor de inwoners die een beroep doen op een OCO om mee te lopen rond de toegang. De inwoner kan hierbij kiezen uit de inzet van een OCO in verschillende fasen; informatie, voorbereiding, mee met gesprek, mee lezen met gespreksverslag, aanvragen voorziening, inregelen van de voorziening. De inzet van een OCO wordt door de inwoners bijzonder gewaardeerd.
- De OCO
 - o Voor de OCO heeft de rol van OCO ook een waarde. De OCO heeft de gelegenheid om een positieve bijdrage te leveren aan het welzijn van een andere inwoner. De eigen kwetsbaarheid wordt hierin een kracht. Voor sommigen is dit een vorm van wederkerigheid of iets terug doen (voor een ander). De OCO wordt onderdeel van een positief netwerk van gemotiveerde vrijwilligers. De OCO heeft de mogelijkheid om signalen via een korte route te adresseren bij de toegang, zodat processen verbeterd worden. Dit alles heeft een positief effect op de eigenwaarde van de OCO.
- De OCO-partners
 - o De OCO-partners worden door de OCO-inzet gevoed qua informatie over de toegang en voorzieningen voor hun achterban of doelgroep. Ook kunnen zij zich makkelijker laten informeren door andere OCO-partners, omdat de lijntjes korter zijn geworden.
- Breed Overleg Plus
 - o Breed Overleg Plus heeft met OCO Almere aan relevantie gewonnen. Mede door gezamenlijke bijeenkomst is de bekendheid van Breed Overleg Plus vergroot en is relevante informatie beschikbaar gekomen, welke benut kan worden ten gunste van de advisering door de ASD. De binding van de OCO-partners met Breed Overleg Plus is toegenomen, evenals het aantal leden van Breed Overleg Plus.
- Welzijn en Burgerkracht
 - o Door OCO Almere gaat er een stimulans uit naar de OCO partners om zich actiever te richten op hun achterban en hiervoor activiteiten te ontplooiën en onderlinge steun te stimuleren. Dit draagt bij aan de visie op het Sociaal Domein dat het voorveld wordt versterkt door inzet van de burgers zelf.
- Professionals

- Door de OCO de behoefte van de inwoner beter op de tafel, waardoor de professional tot beter maatwerk komt in de toegang. Het spreekt voor zich dat zowel OCO als toegangswerk mensenwerk is en afhankelijk is van wisselwerking tussen de betrokken personen. Hierdoor varieert de kwaliteit en meerwaarde. Verschillende OCO's hebben daarnaast een duo gevormd met een toegangsprofessional om van elkaar te leren. Deze ervaringen hadden meerwaarde voor beide en leidden tot meer begrip en betere aansluiting. Dit initiatief past in het streven om meer sensitiviteit in het (toegangs)gesprek te brengen.

Opmerkelijke opbrengsten als bijvangst van OCO Almere

De belangrijkste bijdrage van OCO is het meelopen met een inwoner rond de toegang. Dit wordt zeer gewaardeerd door de inwoner, de toegangsprofessional en de OCO zelf. Tijdens de pilotperiode bleek dat naast deze gewaarde inzet van OCO is er met regelmaat ook een opmerkelijke andere meerwaarde was:

- Door de inzet van een OCO worden gestagneerde toegangs- of OCO-processen weer vlot getrokken. Daarbij hebben OCO's soms een ingang bij inwoners die professionals niet hebben. Bijvoorbeeld als inwoners geen vertrouwen (meer) hebben in professionals. Zorgmijding en verergering van problematiek wordt hierdoor verminderd.
- Door een OCO wordt soms zelf een tijdelijke oplossing gevonden, die de toegang op dat moment niet kon bieden. Dit komt bijvoorbeeld voor in het weekend of bij behoefte aan tijdelijke woonruimte.
- Via een OCO is een re-integratieplek gevonden voor een inwoner met een re-integratiedoel. De vrijwillige inzet heeft deels ook nut voor OCO Almere.
- OCO Almere heeft inmiddels ook enkele ondersteuners die als tolk kunnen fungeren.
- De OCO signaleert regelmatig waar de reguliere toegangsprocessen en voorzieningen tekortschieten in het contact met de inwoner of het centraal stellen van de inwoner. Deze signalen helpen bij het verbeteren van de werking van de toegangen.
- OCO's zijn een steun en oplossing zoekende kracht als toegangsprofessionals er onderling niet uitkomen en inwoners ervaren van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Dit komt o.a. voor op snijvlak onderwijs en jeugdzorg, maatschappelijke opvang en Wmo of zorg en veiligheid.
- Er is inmiddels een inwoner die door OCO is ondersteund en die zich vervolgens heeft aangesloten bij een OCO Partner en is zelf ook OCO geworden.
- Enkele OCO's hebben de weg naar een baan of leer-/werkplek gevonden via hun rol als OCO.
- Samen met Breed Overleg Plus zijn door OCO Almere thema-bijeenkomsten georganiseerd over relevante knelpunten in het Sociaal Domein. Ook worden met OCO Partners bijeenkomsten georganiseerd over specifieke vakgebieden, zodat OCO Partners elkaar versterken.

De bovenstaande positieve punten van OCO Almere zouden opgevat kunnen worden als kritiek op andere spelers in het Sociaal Domein. Dit is niet de bedoeling, vanuit het besef dat het Sociaal Domein momenteel complex is, dat mogelijkheden regelmatig tekortschieten, mede vanwege gebrek aan woonruimte, middelen of gekwalificeerd personeel. De OCO kan hierin fungeren als katalysator en een kanaliserende en pragmatische rol spelen. Daarmee is een ervaringsdeskundige OCO een waardevolle aanvulling op de bestaande infrastructuur, zoals ook als ontwikkellijn in het Beleidskader Sociaal Domein 'Anticiperen op wat nodig is' is beschreven.

Discussie

Vanuit de huidige werking van OCO Almere dringen zich ook meerdere discussie punten over de toekomst van OCO Almere op. Deze zijn bijvoorbeeld:

- i. De contactpersonenstructuur van OCO Almere is nuttig, maar blijkt geen vervanging van de behoefte aan professionele coördinatie van OCO Almere. De contactpersonen kunnen daarom beter worden gestimuleerd om met de OCO Partner zich meer te richten op de eigen achterban en onderlinge steun, zodat de onderliggende structuur wordt versterkt en relevanter wordt voor inwoners. OCO Almere kan een aanjagende en faciliterende rol spelen in het versterken van de onderliggende structuur, het netwerk van OCO Partners.
- ii. Het netwerk van OCO Almere heeft een positief effect op de inwoners, op de toegang, op de activiteiten van de OCO-partners en het Breed Overleg Plus. Investeren in OCO Almere is daarmee een investering in het voorveld, welke ook waarde heeft in de rest van de keten doordat makkelijker op- en afgeschaald kan worden. De outreachinge rol of waakvlamcontacten zijn nu formeel geen onderdeel van de inzet van OCO.
- iii. OCO Almere als ingang en schakelpunt van OCO waarna kanaalsturing plaatsvindt. Op basis van de behoefte en wensen van de inwoner en de complexiteit van de vraag kan een geschikte ervaringsdeskundige OCO of een professional worden gekoppeld.
- iv. De inzet van ervaringsdeskundigheid heeft een grote meerwaarde ten opzichte van de reguliere inzet. Intensiveren van de inzet van ervaringsdeskundigheid biedt tal van voordelen voor de eigenwaarde en toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigen, de effectiviteit van voorzieningen voor de inwoners, de effectiviteit van professionals en draagt daarnaast bij aan het oplossen van personeelskrapte door extra capaciteit toe te voegen aan het systeem. Ervaringsdeskundigen kunnen verschillende rollen hebben; *bruggenbouwer, bondgenoot, kwartiermaker, kritisch adviseur, ambassadeur of rolmodel*. OCO Almere kan uitgebreid worden als kennis- en makelpunt voor de inzet van ervaringsdeskundigen en daarmee de huidige rol in de sociale infrastructuur voor meer doelen benutten.
- v. De opzet van OCO Almere vormt een brug tussen de leefwereld van inwoners en de systeemwereld van de toegangen. De ervaringsdeskundigen worden daarmee deels onderdeel van de systeemwereld. Hierdoor worden ze iets beperkt in hun intuïtieve manier van opereren. Nu wordt dit opgelost door de ruimte die er is om vanuit de OCO-convenantpartner activiteiten te ontplooien, los van OCO Almere.
- vi. Naast ervaringsdeskundigen zijn ook relevante vrijwilligers nodig om voldoende personen beschikbaar te hebben voor het aantal aanvragen van inwoners. Het is het onderzoeken waard hoe deze de capaciteit van clientondersteuning naast OCO Almere kunnen aanvullen.

Toekomst voor OCO Almere

Nu de pilotperiode voorbij is en de evaluatie heeft plaatsgevonden, is het zaak OCO Almere een structurele plek te geven in de Sociale Infrastructuur (rond de toegang). Vanwege de budgettaire situatie van Almere is het niet haalbaar om de volledige potentie van OCO Almere en de Ervaringsdeskundigen te benutten. Tegelijk moet OCO Almere wel in staat worden gesteld om invulling te geven aan de wettelijke taak tot onafhankelijke ondersteuning rond de toegang in het Sociaal Domein.

Het is belangrijk voor OCO Almere is om voldoende middelen te hebben om een stabiele netwerkorganisatie overeind te houden om vragen van inwoners om ondersteund te worden door OCO Almere op vraagstukken in het Sociaal Domein. Gezien de financiële situatie van Gemeente

Almere is het zaak om te werken met een zo krap mogelijke begroting in verhouding tot het aantal inwoners dat een beroep doet op OCO Almere. Hiervoor is minimaal 250.000 euro nodig, waarvan 81.000 al structureel is opgenomen in de begroting.

Vervolgens dient OCO Almere minder afhankelijk te worden van de projectleiding door Gemeente Almere en verzelfstandigd te worden, dan wel ondergebracht bij een host-organisatie. Met de leden van de Steungroep OCO, waarin naast specialisten ook vertegenwoordigers van het Breed Overleg Plus en de Adviesraad Sociaal Domein zitten, wordt dit verder uitgewerkt en vormgegeven. De uitkomst zal worden gedeeld.

D.A. Prins

2020