

Wat kunnen een onafhankelijke cliëntondersteuner en jij over en weer van elkaar verwachten in het contact met inwoners?



Gemeente Almere



Heb je voor je werk contact met een Almeerder, dan schuiven er soms meer mensen aan. Bijvoorbeeld de mantelzorger of een andere naaste van de inwoner in kwestie. Het komt ook steeds vaker voor dat een inwoner een onafhankelijke cliëntondersteuner (afgekort: OCO) vraagt om mee te denken.

Die OCO kan een medewerker zijn van MEE IJsseloevers. Het kan ook een ervaringsdeskundige zijn van vrijwilligersnetwerk OCO Almere. In deze factsheet vertellen we in algemene zin welke rol een OCO vervult en hoe dat jou helpt in

jouw rol. Daarna lees je over de specifieke rol van de ervaringsdeskundigen van OCO Almere. Tot slot lees je hoe jij kunt helpen om Almeerders te wijzen op hun recht om een OCO in te schakelen.

Waarom onafhankelijke cliëntondersteuning?

Inwoners hebben het recht om gratis gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit staat in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). Het recht geldt echter veel breder dan de Wmo. Het geldt rondom de toegang tot alle maatschappelijke ondersteuning, (preventieve) zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. Een OCO kan daarbij bijvoorbeeld:

- helpen op een rijtje te zetten wat iemands vragen en wensen zijn;
- gesprekken met instanties helpen voorbereiden;
- meegaan naar het gesprekken met instanties;
- waar nodig regels en procedures (laten) verduidelijken;
- helpen met het maken van afspraken over de ondersteuning die nodig is.

Die hulp is er totdat er goede afspraken zijn over de ondersteuning die bij de inwoner past.

Wat merk jij hiervan?

OCO's zijn uitermate geschikt om de behoefte van inwoners te (helpen) verwoorden. De oplossingskennis (wat is er allemaal mogelijk in Almere?) zit bij jou als professional. Zo ben je een aanvulling op elkaar in het contact met inwoners. En je streeft een gezamenlijk doel na met en voor de inwoners: komen tot de meest passende oplossing(en). Dit maakt de rol van een OCO wezenlijk anders dan die van een belangenhartiger.

De rol van de OCO helpt jou als professional, omdat:

- de inwoner het gesprek vaak goed voorbereidt met de OCO. Dat scheelt tijd en inzet tijdens het gesprek 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 het gesprek en eventueel vervolcontact.

Soms nemen OCO's telefonisch contact met je op namens de inwoner die ze bijstaan. De afspraak is dat ze dit alleen doen met toestemming en in het bijzijn van de inwoner. Vraag hier gerust naar als je niet zeker weet of die toestemming er is.

Ervaringsdeskundigen als OCO

In Almere hebben we ervoor gekozen om de onafhankelijke cliëntondersteuning voor een belangrijk deel in te vullen met ervaringsdeskundigen. Dit zijn Almeerders die zelf weten hoe het is om te leven met bijvoorbeeld psychische klachten, een lichamelijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel of een verslaving. Of ze weten hoe het is om een uitkering aan te vragen, dak- of thuisloos te zijn of een beroep te doen op jeugdhulp of maatschappelijke opvang.

Ervaring hebben wil overigens nog niet zeggen dat iemand deskundig is in het omgaan met die ervaring. Ervaringsdeskundigen overstijgen hun eigen situatie en kunnen ook met afstand kijken naar de situatie van anderen. De ervaringsdeskundige OCO's volgen trainingen en intervisie-bijeenkomsten om hier nog sterker in te worden.

Zit er een ervaringsdeskundige OCO aan tafel in een gesprek? Besef dan dat er een verschil is met de beroepsmatige OCO's van MEE. De ervaringsdeskundigen hebben zelf een beperking

of hebben in het verleden het nodige meegeemaakt. Hierdoor is er vaak een sterkere vertrouwensband tussen de inwoner en de ervaringsdeskundige.

Mogelijk praat de ervaringsdeskundige wat meer over de eigen situatie dan je gewend bent van een beroepsmatige OCO. Het kan ook zijn dat hij of zij iets meer tijd nodig heeft om uit zijn of haar woorden te komen.

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 lotgenotennetwerken. Doe hier vooral je voordeel mee om zelf van te leren en om samen te komen tot de meest passende oplossing(en). De ervaringsdeskundige kan ook welkome opbouwende feedback geven op hoe procedures in Almere in elkaar zitten en op hoe je als professional nog beter kunt aansluiten bij wat inwoners nodig hebben.

Verschillen tussen ervaringsdeskundige OCO's (OCO Almere) en beroepsmatige OCO's (MEE) op een rijtje:

Ervaringsdeskundige OCO's:



- hebben specifieke eigen ervaring en kennis
- hebben basiskennis van het sociaal domein
- zijn snel beschikbaar
- kunnen en mogen net dat stapje extra zetten
- kunnen de verbinding zijn naar de beroepsmatige OCO's

Beroepsmatige OCO's:



- hebben vakinhoudelijke kennis
- kennen de wegen in het professionele veld
- hebben een professioneel netwerk
- staan op afstand en toch in nabijheid van inwoners

We kijken continu hoe we de waardevolle kennis en inzet van ervaringsdeskundige OCO's nog breder kunnen benutten. Een van de denkrichtingen is bijvoorbeeld inzet bij waakvlamcontact met Almeerders. Ze houden in dat geval vinger aan de pols bij een inwoner of gezin dat eerder een ondersteuningstraject heeft gevolgd. Zie jij nog meer mogelijkheden waar professionals en ervaringsdeskundige OCO's elkaar kunnen helpen en versterken? Laat het weten!

Almeerders in contact brengen met een OCO

We zetten belangrijke stappen om de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning beter onder de aandacht te brengen van Almeerders. Jij hebt daar als professional een belangrijke rol in! Spreek je een inwoner die ondersteuning nodig heeft? Informeer dan of deze persoon al weet dat hij of zij iemand kan laten meedenken bij het contact met instanties. Dat kan een naaste zijn en/of een OCO. Wil iemand gratis een OCO inschakelen, dan kun je deze contactgegevens delen:



De vrijwilligers van OCO Almere zijn bereikbaar via:

- 📞 (036) 200 21 58
- ✉️ info@ocoalmere.nl
- 🌐 ocoalmere.nl



IJsseloevers

De beroepskrachten van MEE zijn bereikbaar via:

- 📞 (088) 633 06 33
- ✉️ info@meeijsseloevers.nl
- 🌐 meevoormij.nl

Jouw feedback is welkom!

We zijn in Almere nog volop aan het leren hoe we de onafhankelijke cliëntondersteuning het beste kunnen inzetten om voor alle betrokkenen het beste resultaat te halen. Mogelijk vragen we je in de loop van het jaar naar jouw ervaringen. Actieve feedback is natuurlijk ook van harte

welkom! Hoe heb je bijvoorbeeld de aanwezigheid van een OCO ervaren bij het contact met een inwoner? In hoeverre kwam het inderdaad tot een gelijkwaardig samenspel en tot welk resultaat leidde dat voor de inwoner? In hoeverre versterkte de OCO jou in jouw rol en wat kon er eventueel anders of beter?

We horen het graag van je via Dirk-Albert Prins (da.prins@almere.nl) en/of Marion Bestenbreur (m.bestenbreur@ocoalmere.nl)!