



EVALUATIE OKTOBER 2018 - MAART 2020

## Onafhankelijke cliëntondersteuning via ervaringsdeskundigen

In oktober 2018 startte Almere met een vernieuwende werkwijze voor de onafhankelijke cliëntondersteuning (afgekort: OCO) via OCO Almere. Ervaringsdeskundigen helpen Almeerders om hun behoeften duidelijk te maken bij het regelen van hulp en ondersteuning. Zij weten zelf goed hoe het voelt om te leven met bijvoorbeeld autisme of een lichamelijke beperking. Dit maakt dat ze zich extra goed kunnen inleven in de situatie van anderen. Is een situatie te ingewikkeld om zelf aan te pakken? Dan kunnen de ervaringsdeskundigen hulp inroepen van MEE IJsseloevers. MEE voert sinds 2015 onafhankelijke cliëntondersteuning uit in Almere met beroepskrachten.

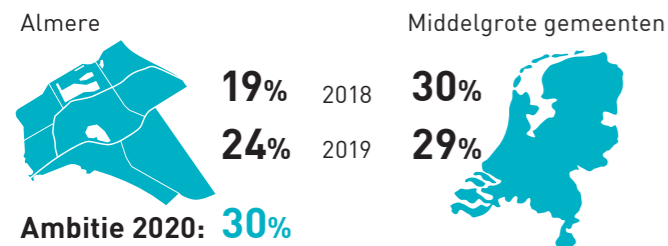
Anderhalf jaar na de start is het belangrijk om te toetsen hoe de vernieuwende werkwijze uitpakt. Hoe tevreden zijn inwoners, professionals en ervaringsdeskundige OCO's zelf? En in hoeverre zijn de vooraf gestelde doelen behaald? Een afstudeerder van Hogeschool Windesheim zocht het uit. Hieronder zijn de belangrijkste conclusies samengevat. Bij resultaten met een groen vinkje zijn de vooraf gestelde doelen behaald. Een oranje of rood vinkje duidt op een verbeterpunt. Bij een grijs vinkje is er vooraf geen meetbaar doel geformuleerd. De volledige evaluatie is te vinden op [ocoalmere.nl](http://ocoalmere.nl).

Stippellijn = norm voor evaluatie

De overkoepelende doelen van onafhankelijke cliëntondersteuning in Almere:

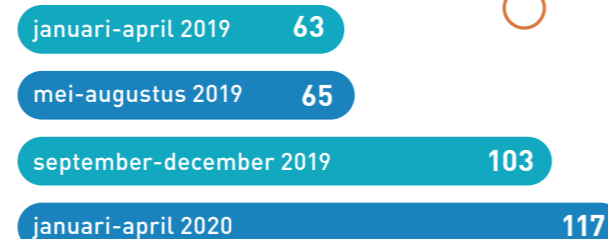
1. Meer **bekendheid** en **beschikbaarheid** van onafhankelijke cliëntondersteuning voor Almeerders.
2. Het **stabiel organiseren** en geleidelijk **laten groeien** van (ervaringsdeskundigen bij) OCO Almere.
3. Het versterken van de **eigen regie van inwoners en hun netwerk**, waardoor oplossingen eerder en adequater tot stand komen.
4. Een **betere kwaliteit van de toegang** tot hulp en ondersteuning in het sociaal domein.
5. Het versterken van de **infrastructuur van georganiseerde inwoners**.

### Bekendheid

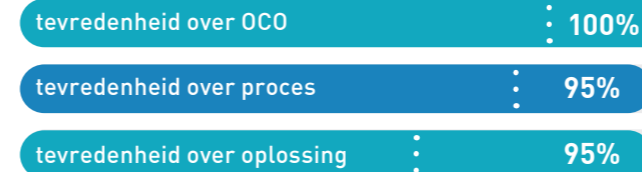


Bron: Cliëntervaringsonderzoek Wmo (steekproef onder Wmo-cliënten)

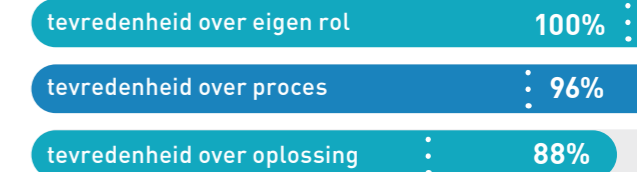
### Groei aantal inwoners dat OCO Almere inschakelt



### Tevredenheid inwoners



### Tevredenheid ervaringsdeskundigen



### Tevredenheid professionals

Professionals geven de samenwerking met inwoners en OCO's gemiddeld een 3,5 op een schaal van 5.



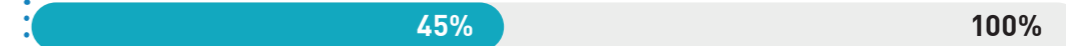
### Focus op de behoefte

OCO's moeten inwoners vooral helpen om hun vragen en wensen (behoefte) goed te verwoorden. De kennis van mogelijke oplossingen zit bij de toegangsprofessionals. OCO's moeten niet onnodig op de stoel van professionals gaan zitten. Ruim 95% van de inwoners, professionals en OCO's vindt dat dit goed gaat.



### Samen naar gesprekken

Almeerders kunnen iemand uit hun eigen omgeving en/of een OCO vragen om mee te gaan naar gesprekken met instanties. 45% van de toegangsprofessionals heeft het gevoel dat mensen nu vaker iemand meenemen naar gesprekken dan voorheen. Een formele nulmeting is niet uitgevoerd.



### Positief effect op ervaringsdeskundigen zelf

100% voelt zich gewaardeerd in de rol van OCO en ervaart een positief effect op het zelfbeeld.



### Stabiele organisatie

Van de ruim vijftig ervaringsdeskundigen is op één na iedereen nog steeds actief. Matching tussen OCO's en inwoners gebeurt veelal binnen één dag en duurt hooguit vier dagen.

### Bredere inzetbaarheid

OCO Almere is gestart met inzet voor inwoners die een beroep doen op de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Intussen zijn er ook ervaringsdeskundigen aangesloten met een andere expertise (bijvoorbeeld jeugdhulp, uitkeringen). Er is nog werk aan de winkel om inwoners te kunnen ondersteunen bij de toegangsketnetten binnen het hele sociaal domein.

### Groei convenantpartners

Het aantal convenantpartners is gegroeid naar 7 en later naar 9. Het doel was 15 partners eind 2019. Het aansluiten van nieuwe organisaties blijkt weerbarstiger dan gedacht. Er zijn inmiddels wel een aantal nieuwe partners in aantocht.

