

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 wegwijzer 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 ordenaar 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 signaleerder zijn van situaties waar meer mensen tegenaan lopen en kan ambassadeur zijn voor cliëntondersteuning.	Algemene vaardigheden: inschattingsvermogen, keuzes en opties in kaart brengen, eigen ervaring inzetten, leren, overstijgend kijken, feedback vragen.

