

# Evaluatie Onafhankelijke cliëntondersteuning

Waalwijk



Periode 1 maart 2019 t/m 28 februari 2021

## Inleiding

De gemeente Waalwijk heeft geïnvesteerd om de Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO), zoals die wettelijk verplicht en beschikbaar is, voor alle inwoners goed op de kaart te zetten. Vanaf 1 maart 2019 heeft de gemeente Waalwijk ingezet op een combinatie van formele en informele OCO. De ondersteuning wordt waar mogelijk eerst gezocht in het eigen netwerk, of bij vrijwilligers, de informele OCO.

Wanneer deze niet toereikend is, bijvoorbeeld door de complexiteit van de vraag, wordt formele cliëntondersteuning aangeboden. Daarbij wordt afgesproken dat er een grens aan de inzet van de formele OCO is. Duurt het langer, omdat er meer nodig is, of is de vraag eigenlijk onderdeel van een patroon van (te) beperkte zelfredzaamheid dan wordt de OCO afgesloten en wordt de vraag doorgezet naar de toegang, oftewel Team WijZ.

Wat een duidelijk kernmerk van deze aanpak is, is dat de ondersteuning geheel onafhankelijk (buiten de gemeente) en met nadruk op informele OCO bij ContourdeTwern is gepositioneerd. ContourdeTwern organiseert en faciliteert zowel de formele als informele OCO. De wijze van inzet van informele OCO's, het duidelijk definiëren en begrenzen van de formele OCO noemen we het **Waalwijks Model**.

# Ambities

“Het doel is dat inwoners van de gemeente Waalwijk ondersteund zijn bij het vinden van de weg naar hulp en ondersteuning”. Om dit te bereiken zijn de volgende subdoelen gesteld:

## Ambitie 1

Er is een team van getrainde informele en formele OCO's beschikbaar voor inwoners van de gemeente Waalwijk.

## Ambitie 2

De informele OCO's zijn deskundig. Ze zijn opgeleid en worden ondersteund middels deskundigheidsbevordering, waaronder intervisie en verdiepingsmomenten.

## Ambitie 3

OCO is voor alle inwoners laagdrempelig en toegankelijk, bereikbaar in de wijken en dorpen van de gemeente via de wijkpunten, zowel fysiek als telefonisch.

## Ambitie 4

Naast de inwoners van Waalwijk, zijn de medewerkers van Team WijZ, UWV, Werk en Inkomen, zorgorganisaties, woningcorporaties en wijkverpleging bekend met de mogelijkheden van OCO en verwijzen door naar ContourdeTwern.

# Resultaten

Er zijn in de projectperiode mooie resultaten behaald in de gemeente Waalwijk.

## Ambitie 1

De groep informele OCO's, vrijwilligers is in de projectperiode toegenomen tot een totaal van 12 informele OCO's. Het is een divers team, in leeftijd variërend van 30 tot 70 jaar en heeft ervaringsdeskundigheid binnen diverse leefgebieden. De formele inzet wordt geborgd door een samenwerkingsovereenkomst. Deze wordt afgesloten met professionele organisaties voordat een vraag wordt doorgezet. In 2020 is er met Stichting Zorgbelang Brabant en Buro Zorgregie zo'n overeenkomst afgesloten. Beide organisaties worden voor casuïstiek ingezet waar een formele OCO nodig is, de cliënt is vrij een keuze te maken. Formele inzet wordt vaak ingezet bij complexe problematiek of vragen rondom de Wet langdurige zorg (WLZ). Er is een team van informele OCO's en een flexibele groep formele OCO's (organisaties) beschikbaar voor inwoners van de gemeente Waalwijk. Het team is divers en sluit aan bij de hulpvragen, persoonskenmerken en de verschillende leefgebieden van het sociaal domein.



Er is een team van informele OCO's en een flexibele groep formele OCO's (organisaties) beschikbaar voor inwoners van de gemeente Waalwijk. Het team is divers en sluit aan bij de hulpvragen, persoonskenmerken en de verschillende leefgebieden van het sociaal domein.

**Ambitie 2**

OCO is een project met ervaren en nieuw geworven vrijwilligers. Een aantal vrijwilligers is ook ervaringsdeskundige. De informele OCO's geven aan behoefte te hebben aan intervisiebijeenkomsten. Om de kwaliteit van de informele inzet te waarborgen is er blijvende begeleiding en scholing nodig. Dit wordt gedaan door middel van intervisie en deskundigheidsbevordering, gestart in januari 2021. Deskundigheidsbevordering wordt ingevuld met technische thema's zoals Wmo en WLZ, maar ook met sociale thema's zoals positieve gezondheid.

Stichting Zorgbelang Brabant en MEE verzorgden de basisopleiding 'Leergang individuele OCO', voor de vrijwilligers, in de periode van 24 september 2020 t/m 26 januari 2021. Evenals bij de aftrap was de wethouder ook bij de certificering aanwezig. Aan deze training namen tien informele OCO's, de coördinator reguliere OCO en de projectleider van het Koploperproject OCO. De training is afgestemd op de Waalwijkse situatie. Door de coronacrisis is de training later in het jaar gestart, en digitaal vervolgd na de eerste bijeenkomst. De opleiding bestaat uit 8 dagdelen met diverse thema's: wet- en regelgeving, rol van de cliëntondersteuner, het gesprek en het netwerk in zicht, de kunst van het vragen stellen, aansluiten bij bijzondere doelgroepen, Participatiewet, UWV en Baanbrekers, informele cliëntondersteuning in Waalwijk, Team WijZ.

De informele OCO's zijn deskundig. De leergang is afgerond, de deskundigheidsbevordering is aansluitend gestart.

**Ambitie 3**

In gemeente Waalwijk zijn vier wijkpunten van ContourdeTwern ingericht, waar onder andere OCO vragen binnenkomen. Daarmee is er één integrale toegang voor alle vragen binnen het sociaal domein georganiseerd. Bewoners kunnen er op gezette tijden fysiek terecht voor informatie en hulpvragen. De wijkpunten zijn telefonisch en per whatsapp bereikbaar. Daarnaast is aanmelding voor OCO mogelijk via de website. Door de inzet van deze verschillende kanalen is OCO laagdrempelig voor de inwoners van de gemeente Waalwijk. Dit heeft bijgedragen aan de toename van het aantal casussen, en stijging in verschillende leefgebieden, in 2019-2020.

Door de coronacrisis is de fysieke bereikbaarheid van de wijkpunten aangepast en wordt er op afspraak gewerkt zolang nodig.

De bereikbaarheid en toename van het gebruik van OCO is mede te danken aan de laagdrempelige integrale toegang; de wijk(k)punten.

**Ambitie 4**

Het 'Cliëntervaringsonderzoek WMO' (2020) toont dat, "De bekendheid van cliëntondersteuning is toegenomen. In Waalwijk is 40% van de cliënten bekend met de cliëntondersteuning. De bekendheid is toegenomen ten opzichte van de meting van vorig jaar (38%) en de jaren daarvoor. Ook is de bekendheid groter dan in de referentiegroep (34%)".

Er is een communicatieplan voor OCO ontwikkeld, gericht naar de inwoner, de verwijzer en de vrijwilliger. Door de coronacrisis is dit plan gedeeltelijk aangepast, en wordt er ingespeeld op de mogelijkheden die nu hanteerbaar zijn. De landelijke campagne "Co" die door het ministerie van VWS was aangekondigd bleek weinig aanknopingspunten met de situatie lokaal te hebben. Vandaar is ingezet op lokale communicatiemiddelen en -kanalen.

Communicatiemiddelen voor de vergroting van bekendheid, met betrekking tot de inwoners van gemeente Waalwijk, zijn: de aanmeldwebsite voor OCO, de folder, informatie op de website van ContourdeTwern en de Waalwijzer. Daarnaast verschijnt er regelmatig een artikel in het Waalwijkse Weekblad, gericht op verschillende persona's en verschillende leefgebieden binnen het sociale domein.

Gericht op de verwijzer is er ingezet op het creëren van draagvlak, opbouwen van een netwerk en verduidelijken van de routing voor de aanmelding van OCO. Dit omdat er veel wijzigingen zijn geweest, vooraf werd OCO ingezet door MEE, dat is nu anders vormgegeven. Deze inzet is van belang geweest en is succesvol. Verwijzers die momenteel in contact staan met de coördinator OCO zijn organisaties zoals; Team WijZ, wijkteams, huisartspraktijken, Impegno, Prisma, RIBW, Sociale Advies Raad, KBO Brabant, Platvorm VG Midden-Brabant en Jongerenpunt Midden-Brabant.

Inwoners melden zich actief, weten steeds beter de weg te vinden. Met belanghebbenden ontstaat er een actieve samenwerking. Zij kennen de voorziening, routing en verwijzen cliënten door naar ContourdeTwern.

# Registratie en verantwoording

Voor de registratie en verantwoording zijn er in samenspraak met Team WijZ indicatoren geformuleerd. Onderstaand zijn de resultaten hiervan weergegeven over de periode van maart 2019 t/m december 2020.

## Aanvragen OCO

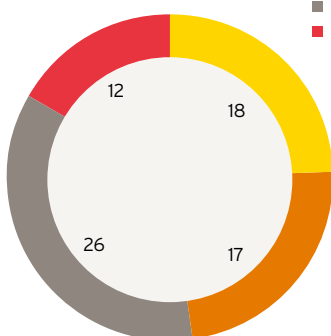
Het aantal aanvragen voor OCO was in 2019-2020, **123 casussen** waarvan er **23** niet zijn gestart. 100 casussen zijn succesvol afgerond. Succesvol wil zeggen; de persoon is op weg geholpen door een informele of formele OCO. Redenen om niet te starten zijn onder andere: aanvragers zien ervan af, aanvraag is niet meer nodig, eenmalig overleg was voldoende, vragen zijn via het wijkpunt opgelost, of een crisissituatie is doorverwezen naar Team WijZ.

## Doelgroepen

Er wordt onderscheid gemaakt binnen een aantal doelgroepen, zoals personen in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ), personen met een licht verstandelijke beperking (LVB), ouderen 65+ en jeugd onder de 18 jaar. Soms is er sprake van een mix, bijvoorbeeld een ouder persoon met een LVB.

### Doelgroepen.

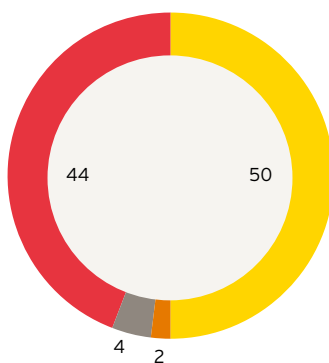
- GGZ
- LVB
- Ouderen
- Jeugd



## Inzet OCO

Een groot aantal casussen, zo'n 50, zijn opgelost door informele OCO's, daarnaast zijn er formele OCO's ingezet, of een combinatie van beide. Ook de ouderenorganisaties zijn actief als informele OCO's. Een informele OCO heeft gemiddeld tussen de 2 en 6 gesprekken gevoerd met de cliënt. Formele inzet voor 44 casussen is in 2019-2020 is ingezet door MEE, tot 8 april 2020, en Stichting Zorgbelang Brabant|Zeeland. Hiervan zijn er 27 casussen behandeld door Stichting Zorgbelang en 17 door Stichting MEE. Dat wil zeggen dat 54% van de casuïstiek is opgelost door inzet van informele OCO's en vrijwilligersorganisaties, 2% in een combinatie van informele en formele inzet en 44% door formele OCO's. Onderstaand de verdeling:

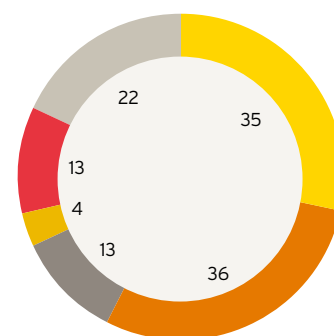
■ Informele OCO's	50
■ Combinatie formele en informele OCO's	2
■ Ouderenorganisaties, zoals KBO en PCOB	4
■ Formele inzet van OCO's	44



## Leefgebied

De aangesproken leefgebieden worden hier weergegeven. Bij overlap tussen de leefgebieden is de algemene hulpvraag gebruikt voor de indeling. De hulpvragen hadden vaak betrekking op Wmo en zorg. Daarnaast komen vragen ook vanuit werk en inkomen, welzijn, wonen en jeugdhulp. Onderstaand de verdeling:

■ WMO	35
■ Zorg	36
■ Jeugdhulp	13
■ Welzijn	4
■ Wonen	13
■ Inkomen	22



“Het mooist vind ik het als een cliënt graag terzijde wordt gestaan bij een gesprek voor een uitkering. Je kan iemand dan echt op weg helpen. Het mooiste is het als de cliënt uiteindelijk zelf de uitkering aanvraagt met een positief resultaat!”  
(Informele OCO)

## Succesfactoren Onafhankelijke Cliëntondersteuning

- De inzet van de informele OCO's is uniek en past in het Waalwijks model. De verwachting is dat de inwoners van gemeente Waalwijk er nog veel profijt van gaan hebben. Het aantal casussen is aanzienlijk gestegen in 2019-2020. De verwachting is dat dit ook zal volgen in 2021-2022.
- De informele OCO heeft tijd en ruimte, kan een vertrouwensband ontwikkelen met de cliënt. Door de laagdrempelige aanpak wordt zichtbaar dat inwoners de stap durven zetten een OCO in te schakelen.
- De inzet van formele en informele OCO's voor één casus is sterk. De formele OCO heeft kennis en kunde bij complexiteit, de informele heeft tijd en ruimte.
- De inzet van formele en informele OCO's bij een complexe casus bespaart kosten, verbetert en versnelt het proces en draagt bij aan de deskundigheidsbevordering van de OCO's.
- De inzet van de informele OCO's wordt gebruikt bij praktische taken vanuit complexe casussen van Team WijZ of andere verwijzers. Praktische taken zoals het voorbereiden van keukentafelgesprekken en documenten verzamelen. Dit verlicht enerzijds de verwijzer, anderzijds komt een cliënt beter voorbereid aan bij Team WijZ. Dit draagt bij aan een soepel en vlot proces voor de cliënt.
- Er zijn concrete werkafspraken gemaakt met de ouderenbonden in gemeente Waalwijk. De ouderenbonden registreren de casussen en geven deze door. De cliëntondersteuners hebben een vrijwilligersovereenkomst getekend.

# Klant- en vrijwilligers- tevredenheidsonderzoek

“Als voorbeeld wil ik een dame met een hulpvraag noemen. Toen ik haar vroeg: ‘Wat zou je willen en waar zou je gelukkig van worden?’ Zag ik haar glimlach groter worden... daar doe ik het voor.”  
*(vrijwilliger)*

“Ervaringsdeskundigen overstijgen hun eigen situatie, kennen de problemen van anderen en hebben die zelf ook gevoeld. Zij gaan stabiel om met de eigen beperking en hebben een basiskennis van het Sociaal Domein.”  
*(over de informele OCO)*

“Fijn als je het vertrouwen kan geven aan de cliënten waardoor ze zich vrij voelen om hun verhaal te doen. Mooi om te kunnen luisteren naar hun verhaal!”  
*(van de informele OCO)*

“Natuurlijk ben ik er in gedachte mee bezig. Over de waarde van cliëntondersteuning kan ik veel vertellen.”  
*(van de informele OCO)*

“Nooit kon ik meer hulp krijgen. Het was echt alles wat ze voor mij konden doen. Nu kom jij er bij en blijkt, dat het wel degelijk kan.”  
*(hulpvrager)*



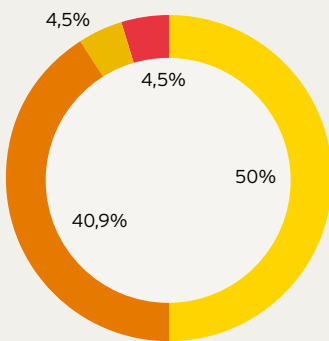
# Informele OCO

Klanttevredenheidsmetingen zijn uitgevoerd bij 22 hulpvragers, door middel van telefonisch contact, na afronding van een traject met een informele OCO. Veelal is teruggekomen dat personen het fijn vinden dat iemand meehelpt, maar dat ze zelf de regie en keuzevrijheid behouden. Op deze manier wordt de vrager in zijn/haar eigen kracht gezet en wordt gekeken wat er nodig is voor deze persoon een goede kwaliteit van leven te kunnen waarborgen. De tevredenheid van de OCO vrijwilligers is ook gemeten, 8 personen hebben een digitale vragenlijst ingevuld. Tevens is formele inzet geëvalueerd, door Stichting Zorgbelang.

## Respons 22 hulpvragers

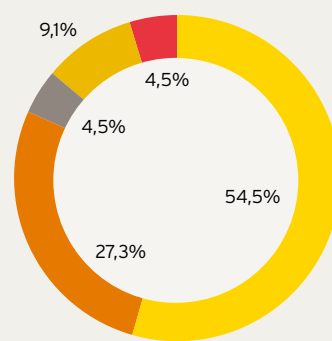
Hoe tevreden ben je over de ondersteuning?

- 50% Erg tevreden
- 40,9% Tevreden
- 0% Neutraal
- 4,5% Ontevreden
- 4,5% Erg ontevreden
- 0% Weet ik niet / geen mening



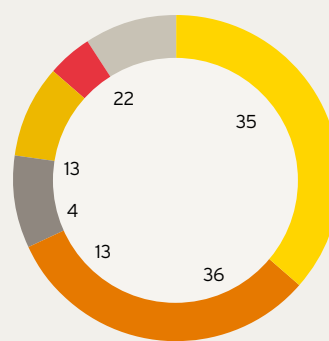
Heeft het je vooruit geholpen?

- 54,5% Helemaal eens
- 27,3% Eens
- 4,5% Neutraal
- 9,1% Oneens
- 4,5% Helemaal oneens
- 0% Weet ik niet / geen mening



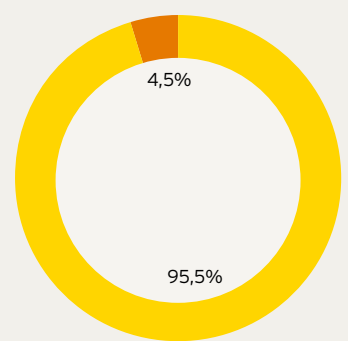
Zijn je doelen bereikt?

- 36,4 % Helemaal eens
- 31,8% Eens
- 9,1% Neutraal
- 9,1% Oneens
- 4,5% Helemaal oneens
- 9,1% Weet ik niet / geen mening



Zou je ContourdeTwern aanbevelen?

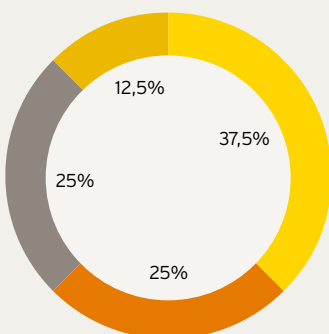
- 95,5% Ja
- 4,5% Nee



## Respons 8 vrijwilligers

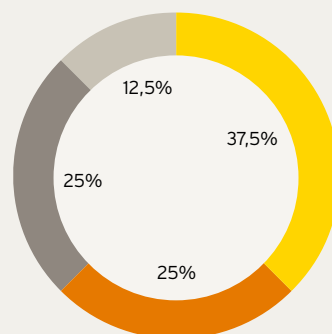
Hoe tevreden ben je over de ondersteuning?

- 37,5% Erg tevreden
- 25% Tevreden
- 25% Neutraal
- 12,5% Ontevreden
- 0% Erg ontevreden
- 0% Weet ik niet / geen mening



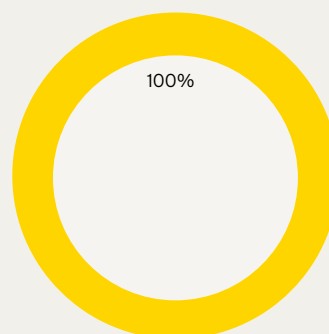
Sluit het vrijwilligerswerk aan?

- 37,5% Helemaal eens
- 25% Eens
- 25% Neutraal
- 0% Oneens
- 0% Helemaal oneens
- 12,5% Weet ik niet / geen mening



Zou je ContourdeTwern aanbevelen?

- 100% Ja
- 0% Nee



## Conclusie tevredenheid informele OCO

Uit de ervaringen blijken er veel voordelen te zijn met het werken met informele OCO's. Hieruit blijkt een grote tevredenheid, denk aan;

- Informele OCO's hebben meer tijd om het gesprek aan te gaan, nemen tijd voor de situatieschets 'wat heeft een persoon nodig om 't zelf te kunnen'. OCO's geven aan dat zij het contact met de vrager fijn vinden werken.
- Informele OCO's zijn vaak ook ervaringsdeskundige en bouwen daardoor snel aan een vertrouwensrelatie, hebben een goed inlevingsvermogen en kunnen zich verplaatsen in

de emoties die gevoeld gaan met de situatie. Hierdoor ook kundig om zakelijk en praktisch te blijven tijdens gesprekken met derden.

- Informele OCO's wordt gestimuleerd casussen op te nemen binnen leefgebieden waar ze zelf bekend mee zijn. Dit zorgt voor tevreden hulpvragers.
- Anders dan andere vrijwilligers zijn de informele OCO's niet aan een organisatie gebonden en daardoor onafhankelijk. Dit maakt hun positie speciaal, maar vraagt ook een intensieve en andersoortige begeleiding, die de coördinator OCO biedt.

## Formele OCO

Tevens is formele inzet geëvalueerd. Dit is door Stichting Zorgbelang Brabant|Zeeland vormgegeven. Deze volledige resultaten vindt u in de bijlagen. De rol van de coördinator OCO vanuit ContourdeTwern is het sturen en borgen van kwaliteit over het proces van de samenwerkingsorganisaties en contact met de vragers. De inhoud van het werk blijft onafhankelijk. De cliënt behoudt ook de vrije keuze van OCO. De tevredenheid wordt wel getoetst.

Zorgbelang geeft in de evaluatie aan dat;

- Er is een klanttevredenheidsonderzoek verricht onder de cliënten in de gemeente Waalwijk. Wij hebben 7 ingevulde klanttevredenheidsonderzoeken ingevuld retour ontvangen. Het hoogste rapportcijfer voor onze cliëntondersteuning is een 10 en het laagste cijfer een 8. Gemiddeld is dit een 9-.
- In de periode van 21 april t/m 30 november 2020 is er 227 uur besteed aan cliëntondersteuning. Gemiddeld is er 8:45 uur per cliënt besteed.
- De meeste mensen hebben ons gevonden via de gemeente en als tweede verwijzer wordt ContourdeTwern genoemd. De cliënten geven aan dat ze vonden dat de cliëntondersteuner goed naar hen luisterde, ze voelden zich serieus genomen, de cliëntondersteuner was goed bereikbaar en kwam haar afspraken na. Men was tevreden en voelde zich geholpen om zelf weer verder te kunnen.
- In de periode waar dit verslag over gaat is er één klacht ingediend. Deze is opgepakt door ContourdeTwern en zij zijn samen met Zorgbelang in gesprek gegaan met de klager en

de betrokken vrijwillige cliëntondersteuner. Er zijn meerdere contacten geweest tussen de klager en de betrokken partijen om de klacht op te lossen.

### Signalen vanuit Zorgbelang

In de periode wat dit jaarverslag beslaat heeft de onafhankelijk cliëntondersteuner de volgende signalen gekregen:

1. De gemeente Waalwijk verwijst cliënten naar de Wlz, sinds de grondslag GGZ mogelijk is, terwijl deze cliënten niet tot de doelgroep van de Wlz behoren. Zorgbelang overleg op casusniveau met de medewerkers van team Wijz om in te schatten of het een kans van slagen heeft om een aanvraag Wlz te doen.
2. Tarieven van de PGB-Wmo moeten vindbaar en zichtbaar zijn voor de burger.
3. Huisartsen en medewerkers POH weten te weinig van de Wmo, Wlz en de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning.
4. Het is niet duidelijk wat Zorgbelang doet en wat men van Zorgbelang en onafhankelijke cliëntondersteuning kan verwachten.

## Conclusie tevredenheid formele OCO

Positieve resultaten vanuit de hulpvragers. Dit zorgt ervoor dat de samenwerking tussen Zorgbelang en ContourdeTwern voortgezet wordt het komende kalenderjaar. De rol van de coördinator OCO houdt ook het faciliteren en organiseren van laagdrempelige en toegankelijke OCO in. De signalen worden meegenomen in het komende kalenderjaar. In

samenspraak met het Koploperproject zal gewerkt worden aan de verbetering van de signalen. De aanvulling het Koploperproject op het reguliere OCO project zorgt voor de versterking en verbreding van OCO. De reguliere aanpak zorgt voor de waarborging van kwaliteit en continuïteit voor de Waalwijkse inwoner.

# Wat zijn de baten van het Waalwijks model?

Nu al constateren we baten naar aanleiding van het Waalwijks model. Sterk is de insteek van het project en de informele inzet. Daarnaast wordt er structureel gewerkt aan het verbeteren van het proces, intern en extern. Momenteel is al te zien dat de schakeling tussen Team WijZ, andere samenwerkingspartners, en OCO soepel verloopt. De routing van het aanmelden van casussen is verbeterd. De inwoner komt sneller bij een OCO terecht, met name door de integratie van OCO in het wijkpunt. Essentieel is het inzicht en overzicht in het voorliggend veld, het gehele team Waalwijk van ContourdeTwern denkt actief mee en verwijst actief personen naar OCO. Draagvlak is gegroeid en de voordelen zijn zichtbaar. Daarnaast zijn, juist in het afgelopen jaar waarin door corona veel veranderde, mensen gebaat bij zinvol vrijwilligerswerk. De vrijwilligers zijn gedreven en bevlogen.

“Mooi als je een cliënt net een duwtje in de rug geeft om in beweging te komen en je ziet dat ze het goed oppakt en zelf tot veel in staat is. Dat sterkt de cliënt!”

## Concreet zijn dit de baten van het Waalwijks model;

### Project en informele inzet

- Bij de start van het project in begin 2019 waren er 5 OCO-vragen bekend bij Contourdetwern. In de projectperiode van 1,5 jaar zijn er 120 vragen binnengekomen. Dit betekent dat veel inwoners van gemeente Waalwijk de weg hebben gevonden naar de integrale toegang van OCO.
- 54% van de hulpvragen zijn opgelost door de inzet van informele OCO's.
- Informele OCO waar het kan, formeel waar het moet. Dat is het motto. Dit levert een kostenbesparing op. Deze is nu al zichtbaar, verwacht wordt na 2021-2022 dat deze doorzet en te constateren is.
- De hulpvraag wordt door de laagdrempelige bereikbaarheid in een vroeg stadium gesteld. Dit voorkomt opeenstapeling van hulpvragen.
- De hulpvraag wordt waar mogelijk in het voorliggend veld, ook wel bij de wij(k)punten, opgelost. Dit bespaart maatwerkkosten.

### Samenwerkingspartners

- De start in het voorliggend veld levert een voordeel op voor de hulpvrager, maar ook voor Team WijZ. De inwoner is beter voorbereid voor aanvang van het gesprek omdat de inwoner weet wat hij/zij kan verwachten en heeft de hulpvraag al helder geformuleerd. Dit levert Team WijZ tijdwinst op.

### Inwoner van gemeente Waalwijk

- De inwoner is beter voorbereid en weet wat hij/zij kan verwachten in de gesprekken met Team WijZ of andere organisaties. Daarbij kan de, informele of formele, OCO inwoners bijstaan tijdens een gesprek.
- De inwoner kan na het gesprek terugkomen op hetgeen er besproken is. Dit nog eens bespreken en verduidelijken, samen met een OCO, weer afschalen naar informeel.

### Welbevinden van vrijwilligers

- De informele OCO krijgt de kans om talenten in te zetten, zinvol vrijwilligerswerk te doen en te groeien. Dit draagt bij aan de participatie en welbevinden van deze vrijwilligers, tevens inwoners van gemeente Waalwijk.



# Hoe nu verder?

Gesteld kan worden dat de beschreven ambities afgelopen projectperiode zijn gerealiseerd en de aanpak succesvol is gebleken. In de periode van 1 maart 2019 t/m 31 december 2020 is er een stijging bij ContourdeTwern van 5 naar 123 OCO-aanvragen. Bovendien is 54 % opgelost door de inzet van de informele OCO's. Dankzij publiciteit en mond-tot-mondreclame zien we een toename van de vraag. Niet alleen waar het gaat om vragen aan informele OCO's zien we een stijging maar ook waar het gaat om de inzet van beroepsmatige OCO's.

Het zou interessant zijn om te onderzoeken of deze aanpak ook financiële opbrengsten heeft. Er is in de pilotperiode minder uitgegeven aan formele OCO dan begroot. We zien immers een afschaling naar informele ondersteuning, dat versterkt de vragers, hulp wordt in de directe omgeving geboden. Ook wordt zichtbaar wat de kracht van de samenleving kan brengen omdat vrijwilligers (dorps/stadgenoten) de gevraagde ondersteuning bieden. Vraag is, kunnen we onderzoeken of deze vragen voorheen met professionals werden opgelost? Of, vragen informeel worden beantwoord en dus niet meer bij de professional terecht komen. En, wat is dan het verschil in euro's?

In deze pilot zijn we uitgegaan van een teruglopend aantal uren inzet van 12 uur naar 8 uur. Dat is gebeurd. Daarna zou een fase volgen waarin de OCO onderdeel zou worden van de reguliere inzet. Inmiddels blijkt dat dit niet realistisch is. Er is tijd nodig om alle intakes en koppelingen te maken. Werd er in het begin van

de pilot veel tijd besteed aan het bouwen van het netwerk en het verzamelen van informatie, zo wordt nu de tijd besteed aan de intakes en koppelingen en het ondersteunen van de vrijwilligers.

Het is goed om te vermelden dat de gemeente Waalwijk extra middelen aangevraagd en gekregen heeft van het ministerie van VWS in het kader van het "Koploperproject". Het accent ligt in die financiering op:

- Het vergroten van de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning bij inwoners, maatschappelijke organisaties en samenwerkingspartners.
- Een verbreding en spreiding van kennis over leefgebieden zoals zorg, welzijn, werk en inkomen te organiseren door het vinden en scholen van (nieuwe) informele cliëntondersteuners.

Aanbeveling is om de oorspronkelijke reguliere inzet van 8 uur per week, voor het realiseren van het Waalwijks model zoals tijdens de pilot, te continueren. Met inachtneming van het aantal vragers en informele/ formele ondersteuners. Mochten daar grote wijzigingen ontstaan, door een toegenomen vraag, dan zal er opnieuw gekeken moeten worden wat realistisch en wenselijk is. Daarnaast is er een bedrag beschikbaar voor het inhuren van de formele OCO. Tot nu toe was dit ruim voldoende, ook al omdat meer dan 50% informeel wordt opgelost. Ook dat is gekoppeld aan de vraag en bij grote bewegingen zal dat besproken moeten worden.

Het 'Koploperproject' kan tot een grotere vraag leiden, sterker nog, dat is een deel van de opdracht, bekendheid bij inwoners en organisaties. Als dat het gewenste effect heeft dan zou de inzet van ContourdeTwern daarin mee moeten bewegen. We verwachten dat de impuls die vanuit het Koploperproject, wat nu plaatsvindt, een positief effect gaat hebben. Overigens dekt het Koploperproject niet de continuïteit van de intakes, koppelingen en ondersteuning van vrijwilligers. Ook is het Koploperproject eindig. Vanuit andere Koplopergemeenten en Movisie wordt sterk aangeraden dit in acht te nemen en de reguliere OCO nu al te borgen.