

Afsluiting OCO Koplopersproject

Waalwijk



Het Koploperproject OCO in de gemeente Waalwijk (2020-2022) heeft gezorgd voor een grotere bekendheid van Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO). Er is nauwe samenwerking ontstaan met partners in de gemeente. Het motto "informeel waar kan, formeel waar moet", geformuleerd als één van de belangrijkste speerpunten van het Waalwijks model, blijkt goed te werken. De afgelopen anderhalf jaar heeft het Waalwijks model steeds meer vorm gekregen en is geworteld in het werk van ContourdeTwern (CdeT).

In maart is het Koploperproject geëvalueerd door ContourdeTwern, Movisie en de gemeente. Aanwezig waren Marianne van der Zee (CdeT), Stéphanie Simons (CdeT), Julia Ketel (Movisie) en Jeanine de Bruin (waarnemend beleidsambtenaar voor Marinus Sipkens). Onderstaand beschrijven we de belangrijkste resultaten, naar aanleiding van de vooraf opgestelde doelen en zoals vernoemd in de beschikkingssubsidie. Aan het einde van het bericht volgt een korte toelichting vanuit Movisie, zij hebben het project gemonitord.

Algemene omschrijving vanuit Movisie

Binnen het project Koplopers Cliëntondersteuning werken gemeenten aan het verbeteren van het aanbod, aan de vindbaarheid en de kwaliteit van onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarbij inspireren ze hun buurgemeenten. Het project loopt van 2017 tot eind 2021." (Movisie 2020). Movisie heeft gedurende de looptijd van het project geadviseerd en de voortgang en richting gemonitord.

Opgaven zoals beschreven in de subsidie

Het doel is inwoners van de gemeente Waalwijk te ondersteunen bij het vinden van de weg naar hulp en ondersteuning. Om dit te bereiken zijn de volgende opgaven vastgesteld:

1. Er is een team van informele en formele onafhankelijke cliëntondersteuners beschikbaar voor inwoners van de gemeente Waalwijk.
2. De informele onafhankelijke cliëntondersteuners zijn deskundig. Ze zijn opgeleid en worden ondersteund middels deskundigheidsbevordering en intervisie.
3. Onafhankelijke cliëntondersteuning is voor alle inwoners laagdrempelig bereikbaar in de wijken en dorpen van de gemeente via de wijkpunten.
4. Naast de inwoners van Waalwijk, zijn de medewerkers van toegangsteam, UWV, Werk en Inkomen, zorgorganisaties, woningcorporaties en wijkverpleging bekend met de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning. Zij verwijzen door.

Opgave 1 & 2

1. Er is een team van informele en formele onafhankelijke cliëntondersteuners beschikbaar voor inwoners van de gemeente Waalwijk.

2. De informele onafhankelijke cliëntondersteuners zijn deskundig. Ze zijn opgeleid en worden ondersteund middels deskundigheidsbevordering en intervisie.

Er zijn twaalf informele OCO's actief vanuit ContourdeTwern. Er zijn drie professionele OCO-organisaties met vijf professionele OCO's in het samenwerkingsverband. De balans tussen vragen/casussen en inzetbaarheid van informele/formele OCO's is goed.

Kwaliteit en deskundigheid wordt bewaakt door de coördinator OCO vanuit ContourdeTwern. De formele en informele OCO's zijn beide opgeleid om de rol als OCO te vervullen.

In samenwerking met MEE en ZorgbeLang is de opleiding voor OCO in Waalwijk gevormd. Deze is door alle vrijwilligers gevolgd. Nieuwe vrijwilligers krijgen de opleiding aangeboden en krijgen een buddy toegewezen, een ervaren informele OCO. Na evaluatie is de opleiding geactualiseerd en wordt deze weer aangeboden voor een groep van zo'n tien deelnemers. Ook vrijwilligers uit de regio kunnen deelnemen, waardoor nieuwe vrijwilligers vaker de kans krijgen om de opleiding te volgen.

Intervisiebijeenkomsten worden eens in de zes weken georganiseerd door de coördinator OCO. Na twee keer intervisie is er een verdiepingsbijeenkomst. Na overleg met de informele en formele OCO's wordt de trainingsagenda vastgesteld. De thema's Wmo, Wlz, pgb en armoede zijn aan bod gekomen.

Vrijwilligers worden op specifieke leefgebieden binnen het sociaal domein geworven. Er zijn vrijwilligers die kennis hebben van of ervaring hebben met lvb, met jeugd & school, financiën, wonen/ werken, Wmo & zorg. Op deze manier wordt ieder leefgebied vertegenwoordigd door kundige vrijwilligers. In de eerste jaren gingen de meeste vragen over de Wmo. Deze vragen krijgen we nog steeds, ook bij de ouderenbonden gaat het vaak om Wmo-vragen. In 2021

is er een duidelijke verschuiving zichtbaar: de andere leefgebieden - werk & inkomen, wonen, financiën, preventie en zorg - worden vaker aangesproken dan voorheen.

Het aanbod van professionele cliëntondersteuners in Noord-Brabant, binnen een straal van 50 kilometer rondom Waalwijk, is helder. We werken nu samen met de nabijgelegen professionele OCO-organisaties zoals MEE, Zorgbelang en Buro Zorgregie.

Bij afsluiting van een casus geven de ondersteuners een bedankkaartje aan de inwoner. Dit is een scheurkaartje met contactgegevens. De ene helft is voor de vrager zelf. Hiermee worden inwoners aangespoord om vragen te blijven stellen. De andere helft is voor een bekende of bijvoorbeeld familielid, hiermee wordt de vrager aangespoord zijn netwerk ook bekend te maken met OCO.

Opgave 3

3. Onafhankelijke cliëntondersteuning is voor alle inwoners laagdrempelig bereikbaar in de wijken en dorpen van de gemeente via de wijkpunten.

Dat is gerealiseerd, OCO is laagdrempelig bereikbaar. OCO is beschikbaar in de wijkpunten die op vijf fysieke locaties ingericht zijn in de gemeente Waalwijk. OCO-vragen komen terecht bij de wijkpunten en worden waar mogelijk direct opgelost. Zo niet, dan worden ze accuraat doorgezet naar de coördinator OCO. Die maakt de afweging of er informele of formele OCO nodig is. Als blijkt dat er sprake is van een structurele ondersteuningsvraag, dan is OCO niet passend en wordt er contact gelegd met de Toegang. Ook is er een aanmeldwebsite gemaakt voor inwoners en verwijzers.

Er is een film ontwikkeld om de bekendheid te vergroten rondom OCO. In de film wordt de inwoner gemotiveerd om actie te ondernemen. Een aantal verschillende situaties wordt geschetst. De weg naar het wijkpunt wordt weergegeven. De film is getoond in het gemeentehuis, maar ook in huisartsenpraktijken en online via social media.

Film

klik hier om de film af te spelen

**Onafhankelijke Cliënt
Ondersteuning**

Campagnes & persona's

Het streven is de inwoner aanspreken, ongeacht doelgroep, leeftijd of status. Aan het begin van het Koploperproject is er voor gekozen om met persona's te gaan werken. Zoals de gemeente Maastricht dat ook doet. Communicatie is ingezet aansluitend op iedere persona, dat functioneert erg goed.

Communicatie, gebaseerd op persona's en de leefgebieden vanuit het sociaal domein, is in 2020 en 2021 ingepland aan de hand van een contentkalender. Daarin zijn verschillende acties, activiteiten en kanalen meegenomen. In de communicatie is altijd rekening gehouden met de lezer, er is gemakkelijke taal gebruikt. Er is ook uitgegaan van het principe; informeren, motiveren, activeren.

Naast de inwoner willen we uiteraard ook de verwijzers bereiken. Daarom is er een extra persona ontwikkeld 'de verwijzer'. Dit bleek de meest effectieve persona. Verwijzers hebben in 2021 meer dan 70 van de in totaal 120 aanvragen gedaan voor OCO. Regelmatig is het onderwerp OCO verschenen in het Waalwijks weekblad, in het Dorpskrantje van Waspik en in de nieuwsbrieven van Kbo en PCOB. Daarnaast is er om de twee maanden een blog gemaakt voor gemeentebtenaren en medewerkers van Team WijZ. Er is een beroep gedaan op scholen om OCO in de nieuwsbrieven te plaatsen. Er is een interview gehouden met OCO-vrijwilligers, deze is extern, maar ook intern verspreid. Er zijn berichten geplaatst op social media (Facebook, Instagram en LinkedIn) vanuit ContourdeTjern. Daarin is altijd doorgelinkt naar de social media van de gemeente Waalwijk. Er is een brochure ontwikkeld over de professionele OCO-aanbieders. Deze kanalen zijn ondersteunend aan de inzet vanuit de sociaal werkers in de gemeente Waalwijk. Zij zijn de drijvende kracht: elke keer als zij iemand ontmoeten, bieden ze OCO aan als één van de diensten. Dat is krachtig.

In het plan van aanpak zijn een aantal doelgroepen apart vernoemd. Deze zijn meegenomen in de contentkalender. Bij de doelgroep jeugd is het inzetten van sociale media een belangrijke stap geweest. De keuze voor bereikbaarheid en sociale media zijn besproken met de jeugdambassadeurs van de gemeente Waalwijk. Een aantal verschillende kanalen zijn besproken, zoals Discord, TikTok, Snapchat, Facebook en Instagram. Vooral via Instagram waren de sociaal werkers makkelijk bereikbaar voor jongeren, partners en gemeenteraadsleden.

Er zijn een aantal vrijwilligers die veel ervaring hebben met het werken met personen met lvb en jongeren. Ook hier worden de vrijwilligers gekoppeld aan passende casussen. De formele aanbieders zijn hierin thuis en kunnen de kwaliteit waarborgen die gevraagd wordt bij complexe of moeilijke situaties, zoals Wlz-indicaties aanvragen. Er is goed contact met Platform VG, zij zijn op de hoogte van OCO en verwijzen inwoners. Voorbeeld publicatie.



Voorbeeld van een publicatie. Klik op het artikel om de inhoud te lezen.

Opgave 4

4. Naast de inwoners van Waalwijk, zijn de medewerkers van toegangsteam, UWV, Werk en Inkomen, zorgorganisaties, woningcorporaties en wijkverpleging bekend met de mogelijkheden van onafhankelijke clientondersteuning. Zij verwijzen door.

De bekendheid is vergroot bij burgers en verwijzers. Er is een stijging gezien in het aantal vragen door burgers. Daarnaast is de grootste verandering dat de verwijzers op de hoogte zijn.

Meer dan 50 verschillende verwijzers hebben in het afgelopen jaar een beroep gedaan op OCO. Velen hebben de vraag samen met de inwoner aangemeld via de aanmeldwebsite.

Resultaten van het netwerken zijn dat OCO breed bekend is en partners zich vrij voelen te bellen en te overleggen of OCO een passende dienst zou zijn. Er zijn zo'n 50 partners in de gemeente Waalwijk die actief verwijzen. Door coronamaatregelen is het idee ontstaan om online bijeenkomsten te organiseren, dit bleek een succes. Er hebben zo'n 75 partners deelgenomen aan online bijeenkomsten in 2021. In anderhalf uur zijn partners wegwijs gemaakt, alle vragen gesteld en er is overlegd. Partners zijn geïnformeerd, gemotiveerd en geactiveerd.



Wat kende het Koploperproject nog meer?

Profijtgroep

Belangrijk om de toekomst te borgen en de kwaliteit te bewaken is de profijtgroep. Deze is in het eerste kwartaal van 2022 gestart. Tijdens de kick-off van de profijtgroep hebben vijf informele OCO's, één formele OCO, een maatschappelijk ondersteuner van Team WijZ en de voorzitter platform Verstandelijke

Gehandicapten zich als deelnemer aangemeld. Het streven is om twee tot drie keer per jaar samen te komen. Twee vrijwilligers die willen bijdragen aan de profijtgroep, zijn ook actief binnen het wijkpunt en de thuisadministratie. In principe is de profijtgroep een breed platform waar meer partijen aan deel kunnen nemen. Desondanks blijkt het voor meerdere organisaties moeilijk om dat ook daadwerkelijk te doen.

Zij hebben beperkt de tijd en maar een aantal van hun cliënten woont in Waalwijk. Een verbeterpunt hierin is om op een ander niveau (teamleiders, managers) aan te haken. Wanneer de profijtgroep bespreek -of verbeterpunten signaleert die WMO, Team WijZ of de dienstverlening van gemeente Waalwijk aangaan, dan vindt hierover afstemming plaats met beleidsadviseur WMO van gemeente Waalwijk en/of de kwaliteitsmedewerker van Team WijZ.

Jaarlijks wordt een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) afgenomen onder inwoners en vrijwilligers. De uitkomst hiervan kan als input gebruikt worden voor de profijtgroep, maar dekt de lading nog niet volledig.



Kennisproducten

Het Waalwijks Model is vormgegeven in een kennisproduct, in samenwerking met Movisie. Dit was een vereiste vanuit Movisie. Het doel van het kennisproduct is het Waalwijks model reproduceerbaar maken voor andere gemeenten en zichtbaar maken hoe het is vormgegeven. De link naar het product volgt.

Regionale bijeenkomst OCO

Een andere vereiste vanuit Movisie was het organiseren van een regionale bijeenkomst. Het netwerk is begin 2020 geïnitieerd door de projectleider OCO in Waalwijk. Samen met dit netwerk is ook de bijeenkomst georganiseerd. Het regionaal netwerk bestaat uit het 'Hart van Brabant', met daarin vier projectleiders van Koplopergemeenten Waalwijk, Tilburg, ABG-gemeenten, Hilvarenbeek, Goirle, Oisterwijk. Het netwerk is meer dan vijf keer per jaar samengekomen.

Op 15 maart 2022 heeft de regionale bijeenkomst plaatsgevonden. 50 partners uit de omgeving Hart van Brabant namen deel. Iedere gemeente vertegenwoordigde een thema. Waalwijk koppelde OCO aan het 'fysieke domein' in de breedste zin. Besproken zijn: de wijkpunten, de sociaal werkers in de wijk en de

voordelen daarvan, de route naar OCO in Waalwijk, en de lokale actie die we deden speciaal voor deze bijeenkomst. Tijdens deze lokale actie hebben de sociaal werkers in gemeente Waalwijk met inwoners gesproken die ze troffen in de supermarkt. In coronatijden een manier om toch de straat op te gaan en in korte tijd veel mensen te spreken. We attendeerden ze op de diensten van ContourdeTwern, één daarvan is OCO.

Ook andere gemeenten binnen ons netwerk zijn aangespoord OCO in te zetten, er is gesproken met Dongen, Loon op Zand, Dordrecht en Krimpen aan de IJssel. Daarnaast is OCO meermaals intern bij ContourdeTwern onder de aandacht gekomen. ContourdeTwern is actief in zeventien gemeenten.

Onafhankelijke Cliëntondersteuning

Alle inwoners van Waalwijk hebben recht op ondersteuning voor het verkrijgen van informatie, advies en algemene ondersteuning ter versterking van zelfredzaamheid en participatie.

Cliëntondersteuning (OCO) is:
Onafhankelijk
Gratis
Laagdrempelig
Kortdurend

Leefgebieden

- Wmo
- Zorg
- Preventieve zorg
- Jeugdhulp
- Onderwijs
- Welzijn
- Wonen
- Werk
- Inkomen

Wanneer wordt onafhankelijke cliëntondersteuning ingezet?

- 1 Op aanvraag van een inwoner
- 2 Als er behoefte is aan advies en informatie op een van de verschillende leefgebieden
- 3 Als er hulp nodig is bij het vinden van passende ondersteuning en/of zorg of invulling van zorg

Voorbeelden

- Ondersteuning van ouders bij gesprekken op school
- Hulp bij de aanvraag van een uitkering
- Hulp bij aanvraag van een traplift
- Ondersteuning bij het indienen van een bezwaar
- Ondersteuning bij de aanvraag wet langdurige zorg

Werkwijze: Waalwijks model

- Optie 1 Eigen omgeving**
- Optie 2 Informele OCO (vrijwilligers)**
- Optie 3 Formele OCO (professionals)**

Waalwijk
contourdetwern

mail infowaalwijk@contourdetwern.nl
 tel. 0416 760160
 bereikbaar op werkdagen van 09.00 tot 12.00 uur

Terugkoppeling Movisie

Korte evaluatie Koploperschap OCO Waalwijk en projectleiderschap, Movisie (adviseurs Frank Zaadnoordijk en Julia Ketel).

Begin 2020 is Waalwijk gestart met het zijn van Koploper OCO (in het kader van het landelijke traject vanuit VNG/VWS) en is Movisie betrokken geraakt bij het opstellen van het projectplan en het uitvoeren hiervan (ten behoeve van de doorontwikkeling). Door middel van advies, meedenken en sparringpartner zijn. Het Waalwijks model, dat uitgaat van informeel/vrijwillig waar mogelijk en professioneel waar nodig, bestond al.

Het Koploperschap heeft dit een positieve impuls gegeven:

- De methode van het Waalwijks model is uitgeschreven door middel van een overdraagbaar kennisproduct. Tijdens het Koploperschap is de werkwijze doorontwikkeld en is helder gemaakt hoe mensen in contact kunnen komen met OCO (met CountourdeTwern als overkoepelende organisatie), welke actoren cliëntondersteuning uitvoeren (informeel/formeel), het samenspel tussen informeel en formeel, en samenwerking tussen het toegangsteam en OCO.
- Er is een artikel gemaakt over de rol van de vrijwillige onafhankelijke cliëntondersteuning en wat de meerwaarde hiervan is binnen het Waalwijks model. [Klik hier voor het artikel.](#)
- Deskundigheidsbevordering voor vrijwillige OCO's is tijdens het Koploperschap doorontwikkeld. OCO's krijgen training en intervisie, waardoor zij beschikken over de kennis en kunde om inwoners goed te ondersteunen. Ook als het gaat om specifieke doelgroepen.
- Formele en informele OCO ontmoeten elkaar tijdens gezamenlijke bijeenkomsten (waaronder themabijeenkomsten en intervisie), alsmede medewerkers van de Toegang om zo een goede samenwerking te bevorderen.
- De bekendheid van OCO is versterkt. Dit is gedaan door het ontwikkelen van persona's. Deze richten zich op de verwijzers naar OCO, omdat de meeste inwoners worden aangemeld via verwijzing. Vervolgens zijn de acties met betrekking tot bekendheid, gericht op professionals vanuit verschillende domeinen (scholen, huisarts, fysiotherapie, Toegang, maatschappelijk werk). Onder andere door middel van online bijeenkomsten. Dit heeft tot positieve resultaten geleid (goed bereik, enthousiasme onder verwijzers om OCO te benutten en meer aanmeldingen). Ook is er een filmpje ontwikkeld voor inwoners en verwijzers waarin wordt uitgelegd wat OCO doet en hoe mensen in contact kunnen komen.



🏠 > Gemeente Waalwijk kiest voor informele cliëntondersteuning

Gemeente Waalwijk kiest voor informele cliëntondersteuning

Delen: [f](#) [in](#) [t](#) [p](#)

Artikel

Interview

Hiermee zijn er positieve resultaten behaald op het gebied van de doelen die het landelijke Koploperproject beoogt te bereiken (waaronder het versterken van de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning, betere bekendheid bij de Toegang en de kwaliteit en deskundigheid van OCO's is versterkt). Aandachtspunt is met name het borgen van de positieve resultaten die zijn bereikt. Dat de acties die nu zijn uitgezet gecontinueerd blijven. Zodat professionals op structurele wijze elkaar ontmoeten en samenwerken, de kennis en kunde hebben, en dat inwoners op een gemakkelijke manier in contact komen met OCO.

Vanuit Movisie hebben we een prettige samenwerking ervaren met betrekking tot de projectleiders (eerst Erika Nagy, daarna Stéphanie Simons) vanuit ContourdeTwern die de opgave hadden om het plan verder door te ontwikkelen en uit te voeren. Prettig hierin is dat Stéphanie veel initiatief nam, voortvarend de acties ging uitzetten en haar kennis als sociaal werker doelgericht kon benutten. Haar 'out of the box' benadering leidde tot nieuwe ingangen om OCO ook buiten het sociaal domein succesvol op de kaart te zetten.

Tot slot

We hebben het Koploperproject OCO in de gemeente Waalwijk (2020-2022) met veel genoeg vorm en inhoud gegeven. Met zoals hiervoor te lezen een mooi resultaat. Een resultaat waar we absoluut trots op zijn.

Mocht u nog vragen hebben naar aanleiding van het lezen van dit afrondend bericht of willen reageren dan komen we graag in contact.

Wij zijn bereikbaar per mail via infowaalwijk@contourdetwern.nl en telefonisch via 0416 76 01 60 zijn.

Fijn dat we u van dienst konden zijn!

Denkt u dat een goede vriend, kennis, buur of familielid ook gebruik kan maken van een OCO? Scheur het kaartje hiernaast dan af, en geef dat deel aan hem of haar!

En, heeft u zelf in de toekomst nog een vraag? Aarzel niet het ons te laten weten!

Onafhankelijke Cliëntondersteuning gemeente Waalwijk

Telefoon 0416 760 160

Mail infowaalwijk@contourdetwern.nl

nooit**alleen**

nooit**alleen**

Heeft u een vraag? Laat het ons weten.

Wij kijken graag samen met u of een OCO u kan ondersteunen! Meer weten?

Bel 0416 760 160 (ma t/m vrijdag van 9.00 - 12.00u) of gebruik de **QR-code** en meld je aan via de website!



Bedankkaartje OCO