

# Evaluatie OCO Almere

Gemeente Almere



## Evaluatie Onafhankelijke cliëntondersteuning Almere (2023)

P 2022-039

### Colofon

#### Onderzoek en rapportage

Gemeente Almere/BVLS/Onderzoek & Statistiek

Mirjam Boon

Loek van der Geest

#### Opdrachtgever

Gemeente Almere/Zorg & Welzijn/ Ondersteuning & Welzijn

**Februari 2023**

#### Contactgegevens

Gemeente Almere

Postbus 200

1300 AE Almere

Tel: 14 036

[onderzoek&statistiek@almere.nl](mailto:onderzoek&statistiek@almere.nl)

<https://oens.almere.nl/>

 @OSAlmere1



Gebruik van gegevens uit dit rapport is alleen toegestaan met bronvermelding

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Deel 1: Cliënten van OCO</b>	
1.1 Voor welke situatie of probleem is OCO aangehaakt?	4
1.2 Hoe cliënten bij OCO terechtkomen	5
1.3 Wijze van contact met de OCO	5
1.4 Verwachtingen en ervaringen	6
1.5 Resultaten en tevredenheid	7
1.6 De meerwaarde van OCO	8
1.7 Verschillen tussen OCO en een professional	8
1.8 Vrijwillige ervaringsdeskundigen	9
1.9 Meedenken vanuit OCO en/of verwijzing naar andere voorzieningen	10
1.10 Wat doet de OCO en wat doen cliënten zelf?	11
1.11 Vertrouwen in OCO	11
1.12 Het gevoel ondersteund te worden	12
1.13 Omschrijvingen van OCO	12
1.14 OCO aanraden aan anderen en/of opnieuw gebruiken?	13
1.15 Afsluiting of afronding van de casus	13
1.16 Suggesties van cliënten voor OCO in Almere	14
<b>Deel 2: De vrijwilligers (OCO's)</b>	
2.1 Wie zijn de OCO's?	15
2.2 Hoe bij OCO gekomen?	15
2.3 Beweegredenen van OCO's	15
2.4 Inzet op expertise	16
2.5 Casuïstiek	16
2.6 Tijdsbesteding en vrijwilligersvergoeding	17
2.7 Grenzen aan de inzet	17
2.8 De OCO ten opzichte van de professional	18
2.9 Interpretatie van 'onafhankelijk'	19
2.10 Rol van en ervaringen met de gemeente/het wijkteam	20
2.11 Suggesties, wensen en opmerkingen van OCO's	21
<b>Conclusies</b>	<b>22</b>
Bijlage: gesprekspuntenlijst	25

## Inleiding

Onafhankelijke Cliëntondersteuning Almere bestaat bijna vier jaar. In 'Rapportage OCO Almere, tweede kwartaal 2022' is afgesproken dat er een onderzoek wordt uitgevoerd naar de effecten van OCO Almere voor de inwoners van de stad. De uitkomsten van dit onderzoek worden meegenomen in het eventueel garant stellen van de structurele subsidie.

Zorg & Welzijn heeft, samen met OCO Almere, aan Onderzoek & Statistiek gevraagd een kwalitatieve evaluatie uit te voeren onder twee doelgroepen: de cliënten en de vrijwilligers van OCO. Het onderzoek moet antwoord geven op de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe ervaren cliënten de ondersteuning van OCO Almere?
- Hoe ervaren OCO-vrijwilligers hun werk als ervaringsdeskundige?
- Wat is de meerwaarde van OCO Almere?
- Wat zijn eventuele aandachts- of verbeterpunten?

### *Doelgroep en aanpak*

Gekozen is voor een kwalitatieve benadering in de vorm van persoonlijke interviews, waarbij representanten van een tweetal doelgroepen is bevraagd:

- n = 19 cliënten van OCO
- n = 14 vrijwilligers van OCO.

Een kwalitatieve benadering biedt de mogelijkheid om uitgebreid op de materie in te gaan en bepaalde aspecten zo nodig nader uit te diepen en opinies te kunnen onderbouwen met motiveringen. Verder biedt het mogelijkheid aan geïnterviewden om zelf ook aanvullende punten in te brengen. Bij kwalitatief onderzoek gaat het bovenal om het ophalen van meningen, visies, inzichten, beleving, motieven, etc., niet om aantallen.

O&S heeft twee gesprekspuntenlijsten opgesteld. Deze punten dienen primair als soort van checklist, het interview is, zoveel als mogelijk, een 'natuurlijk' gesprek. Voor de gesprekspuntenlijsten, zie bijlage.

De OCO organisatie heeft zorg gedragen voor de werving en uitnodiging van de interviewdeelnemers, op aanwijzing van O&S een 'doorsnede' van cliënten, vrijwilligers en cases.

De interviews met OCO vrijwilligers waren face to face op meerdere dagen in december 2022 in buurtcentrum Kolkzicht in Almere stad. De interviews met cliënten waren in de 2<sup>e</sup> helft januari 2023, deels face to face, deels telefonisch.

De telefonische interviews duurden over het algemeen kort (10-15 minuten), de face to face interviews ca. 30-60 minuten. Deelnemers ontvingen na afloop een deelname-attentie. De interviews zijn afgenomen door twee (\*) onderzoekers van O&S, waarbij beurtelings de een de vragen stelde en de ander notuleerde.

Alle deelnemers deden anoniem mee. Anoniem betekent dat bepaalde uitspraken en meningen niet individueel herleidbaar zijn. In dit rapport worden derhalve geen namen vermeld. Van de lezers van dit rapport wordt verwacht dat zij, in geval van eventuele herkenning van een case of citaat, deze informatie vertrouwelijk behandelen.

(\*) = 3 interviews zijn door 1 onderzoeker afgenomen, en volledig getranscribeerd.

## Deel 1: Cliënten van OCO

### 1.1 Voor welke situatie of probleem is OCO aangehaakt?

De respondenten in het onderzoek hebben ondersteuning van OCO gezocht en, in bijna alle gevallen, gekregen voor uiteenlopende hulpvragen en problemen, zoals fysieke hulpmiddelen van de Wmo, huishoudelijke hulp, werk, huisvesting/onderdak, aanpassingen in huis, vervoer/mobiliteit, opvoeding of administratie. Hulp werd gezocht voor zichzelf, voor een partner of een kind.

De ondersteuningsvragen kunnen relatief simpel tot zeer complex zijn, variërend van bijvoorbeeld een Wmo-aanvraag tot ondersteuning in een gecompliceerde, ernstige en zich vaak al langere tijd voortslepende probleemsituatie. Situaties waarin cliënten zelf de weg niet weten, van het kastje naar de muur worden gestuurd of aan het lijntje worden gehouden. De cliënten leveren (op het moment dat de OCO instapt) vaak al strijd met instanties als de gemeente, UWV, woningcorporatie, leverancier of jeugdhulp.

Bij de OCO-cases die aan de orde zijn geweest, kan het zowel gaan om cases die inmiddels zijn afgesloten/opgelost, cases die nog steeds lopen als om nieuwe cases bij dezelfde cliënten, bijvoorbeeld doordat hun situatie is gewijzigd en/of zich een nieuw probleem aandiende.

Een aantal voorbeelden waarbij de hulp van OCO is ingezet:

- Iemand die vanwege meerdere medische diagnoses en operaties veel rust moest nemen, lang moet revalideren, arbeidsongeschikt is geworden, niet meer of slecht mobiel is en (tijdelijk) huishoudelijke hulp nodig heeft.
- Hulp bij bemiddeling voor een urgentieverklaring voor een woning.
- De lange wachttijd (8 maanden) van een aanvraag van een scootmobiel en niet kunnen krijgen van statusinformatie van de gemeente, en vervolgens een aanvraag van een traplift.
- Hulp bij aanvragen van een bijstandsuitkering en onderdak in een safe house bij thuiskomst uit de verslavingszorg.
- Een moeder die mantelzorger is voor haar man (hersenvloeding en herseninfarct) en zoon (mislukte hartoperatie), en op zoek is naar een buddy voor haar zoon.
- Een mevrouw uit Marokko die nog steeds geen betaalde baan heeft kunnen vinden met haar opleiding, maar graag sociaal werk zou willen doen.
- Een mevrouw uit Curaçao die in Nederland een opleiding in de zorg wil volgen, terwijl de gemeente haar het liefst zo snel mogelijk aan het werk in een andere sector wil hebben waar ze wel ervaring in heeft.

- Een taxiprobleem voor een lichamelijk gehandicapt kind, waarbij de taxi vaak niet op de afgesproken tijd komt, waardoor het wachten (bij de deur) extra belastend voor het kind is.
- Een vader met een verzoek om grotere woonruimte, omdat zijn zoon na een ernstig ongeluk weer thuis moet komen wonen en de verzorging meer ruimte vergt in de huidige veel te kleine woning.
- Hulp bij de aanvraag van kwijtschelding belastingen.
- Een bewoner van een huurappartement met wateroverlast en vocht in huis die een vergoeding wil voor de extra energiekosten (van in haar woning geplaatste droogapparatuur) van de woningcorporatie.
- Een client wiens zoon uit een begeleid wonen-omgeving op straat dreigde te worden gezet.
- Een client die de dupe is geworden van de toeslagenaffaire.

#### **Respondenten die niet van OCO afweten**

Tijdens twee interviews gaven de betreffende respondenten aan, ook na lang doorvragen, geen contact met een OCO te hebben gehad en OCO ook niet te kennen. Het ging in deze gevallen om de aanvraag van taxivervoer, huishoudelijk hulp en een scootmobiel, die deze ondervraagden zelfstandig menen te hebben gedaan, zonder hulp van iemand anders.

#### **1.2 Hoe cliënten bij OCO terechtkomen**

Eén client wist van het bestaan van onafhankelijke cliënten ondersteuning vanuit een vorige werkomgeving. Alle andere respondenten hadden nooit eerder van OCO gehoord.

Een aantal van hen is door de gemeente of het wijkteam, een maatschappelijk werker, een bijeenkomst (van de VMCA op het stadhuis) of iemand uit het eigen sociale netwerk op OCO geweest. Anderen vonden OCO uit zichzelf op internet (Facebook) of door een artikel in de krant. Twee van de respondenten zijn werkzaam als vrijwilliger in buurtcentrum Kolkzicht, waar de OCO's elkaar treffen.

Een aantal respondenten is dus min of meer bewust op zoek gegaan naar ondersteuning, anderen zijn OCO eigenlijk bij toeval op het spoor gekomen.

#### **1.3 Wijze van contact met de OCO**

De meeste respondenten hebben zelf telefonisch contact gezocht met het OCO-coördinatiepunt en daar hun probleem of situatie voorgelegd. Enkelen zijn daarna verder geholpen door de coördinator, de anderen zijn na de intake gekoppeld aan een OCO-vrijwilliger, die op zijn/haart beurt (eerst telefonisch) contact opnam met de client. De reacties over het contact met het coördinatiepunt zijn unaniem positief:

*“Ik kreeg meteen de coördinator aan de telefoon en kon alles vertellen. En die was heel behulpzaam van ja, ik wil je er wel mee helpen. En ik werd inderdaad teruggebeld.”*

In een aantal gevallen is het contact tussen client en de OCO alleen telefonisch geweest, dat wil zeggen dat geen ontmoeting heeft plaatsgevonden, deels kwam dit ook door beperkingen vanwege corona. De respondenten hebben dit niet al vervelend ervaren. De OCO nam uitgebreid de tijd voor de client. In andere gevallen is de OCO op huisbezoek geweest, was de OCO bij een keukentafelgesprek aanwezig en/of bij een afspraak met een instantie, bijvoorbeeld de gemeente of woningcorporatie.

#### 1.4 Verwachtingen en ervaringen

Geen van de respondenten had vooraf een bepaalde verwachting van OCO, simpelweg omdat zij OCO niet kenden en daarom niet wisten wat zij wel of niet konden of mochten verwachten. Hooguit was er sprake van hoop; dat OCO wellicht wél zou kunnen helpen, in een context van ervaringen met andere, weinig behulpzame of traag werkende instanties.

Op drie gevallen na zijn de ervaringen met de OCO (zeer) positief. Een aantal reacties ter illustratie:

*“De OCO coördinator die mij belde heeft mij zelf geholpen, dat ging allemaal heel snel. Want het wijkteam kon niet met mij mee naar de afspraak voor een medische keuring voor een urgentieverklaring, maar de OCO kon dat wel. Dat was wel spannend en ook een beetje ongemakkelijk, omdat je elkaar tot dan toe alleen via de telefoon kent.”*

*“De OCO zoekt ook nu nog dingen voor mij uit en denkt mee wat kunnen we voor het vervolg nog kunnen doen: aanvragen toeslagen, en zo. Ik voel me daardoor ondersteund.”*

*“OCO hield goed contact met mij. Deze case is ook in de groep gegooid voor verder advies. En onze zaak kwam in een versnelling terecht. Ik denk dat dit komt door OCO.”*

*“Het ging prima vanaf het eerste contact. De OCO hield ook contact en we konden altijd bellen. Dat hebben we ook gedaan om te door te geven dat er nog steeds niets was gebeurd.”*

*“Nu is de OCO bezig met de traplift. Die is goedgekeurd, maar moet nog worden geleverd. De OCO is ook weer ingeschakeld bij het inmeten van de traplift, omdat er discussie was over de plek van bevestiging.”*

*“In september had ik ook een keukentafelgesprek met de gemeente waar een OCO bij zou zijn, maar die was verhinderd. Daar heb ik wel begrip voor.”*

Maar er zijn ook enkele andere geluiden:

*“Ik had OCO benaderd om van de gemeente huishoudelijke hulp te krijgen voor drie maanden. De OCO heeft geholpen met de aanvraag, maar die is toen afgewezen. Heb van de OCO daarna niets meer gehoord.”*

*“De OCO deed het graag zei ze, maar vond mij mondig genoeg om het zelf te doen.”*

*Ik doe vrijwilligerswerk en ben mantelzorger, dan kan een OCO mij niet dezelfde dag appen voor een afspraak. Ik heb meerdere agenda's waar ik rekening mee moet houden."*

*"Ik werd gekoppeld aan een oudere mevrouw, maar kreeg tijdens de telefonische intake geen goede indruk. Ze was te persoonlijk en deelde haar depressieve gevoelens ('Ik zou soms ook wel tegen een boom willen rijden'), zo iemand wilde ik niet voor mijn zoon. De OCO drong aan op een ontmoeting, maar mijn zoon wilde het niet, en ik zocht een buddy, iemand van zijn eigen leeftijd."*

*"Ze hebben de verkeerde OCO aan ons gekoppeld: iemand die nooit tijd had. Maakte wel een afspraak om langs te komen voor een kennismaking, maar hij kwam niet, hij had het te druk."*

### **1.5 Resultaten en tevredenheid**

In de meeste gevallen heeft de client, mede dankzij de inzet, inspanning of tussenkomst van de OCO iets voor elkaar kunnen krijgen:

*"Ik heb nu huishoudelijke hulp voor 4 uur in de twee weken."*

*"De aanvraag is nu goedgekeurd en deze week krijgt mijn vrouw eindelijk haar scootmobiel."*

*"De OCO heeft mij heel goed geholpen met een uitkering aanvragen en een safe house."*

*"De deeltaxi komt nu veel beter op tijd voor mijn gehandicapte dochter in een rolstoel."*

*"OCO was bij het keukentafelgesprek en heeft een aangepaste fiets geregeld, een invalideparkeervergunning en de afspraak bij de keuringarts."*

*"De OCO heeft een paar keer voor mij gebeld en ik ben geholpen."*

*"Als ik word gebeld door een instantie, kan ik de OCO laten inbellen en dan belt ze gewoon mee. Dus eigenlijk is ze er altijd wel, met de afspraken die ik heb."*

*"OCO heeft me gekoppeld aan een klantmanager van de gemeente voor werk. Daar hoor ik binnenkort iets van."*

Maar soms kan (ook) de OCO niet helpen: *"De OCO heeft niets voor me kunnen doen."*

In de (meeste) gevallen waarin de OCO iets (belangrijks) voor de client heeft kunnen betekenen, zijn cliënten daar erg tevreden over:

*"Ik ben 200% tevreden over OCO."*

*"Dat ze er veel tijd in heeft gestoken."*



*“OCO heeft gedaan wat ze kon en heeft mij doorverwezen naar anderen voor datgene dat ze niet kon. ik vind gewoon dat zij top werk neerzet, ja.”*

*“De bereikbaarheid is goed. Ze laten snel van zich horen, ze pakken het op. Dus ja, voor mij een dikke tien.”*

*“Ik vind het heel bijzonder dat iemand die jou niet kent je zo goed helpt.”*

## **1.6 De meerwaarde van OCO**

Uit de reacties blijkt dat OCO op meerdere wijzen als meerwaarde wordt ervaren:

1<sup>e</sup>) de aanwezigheid en bereikbaarheid (ervaren als: nabijheid) van de OCO als soort van hulplijn (die cliënten altijd kunnen benaderen indien nodig).

2<sup>e</sup>) als (ervarings)deskundige op het gebied van de hulpvraag of ondersteuningsbehoefte, die de weg weet en actie onderneemt, of cliënten daarbij helpt.

3<sup>e</sup>) als mentale ondersteuning, iemand die naast je staat.

Ter illustratie enkele reacties:

*“Heel prettig als je iemand hebt die je ondersteunt tijdens het (keukentafel)gesprek. Het is natuurlijk ook voorbereid. Dan komt er een beschikking, het hulpmiddel wordt aangevraagd en bij de levering is de OCO ook aanwezig.”*

*“Tijdens het gesprek is het fijn dat je het samen kunt doen. Je hoeft het niet meer zelf doen.”*

*“Het gesprek met OCO was, hoewel alleen telefonisch, erg prettig en ik kreeg daardoor ook weer vertrouwen in mezelf, een verademing, ook door serieus genomen te worden. De OCO gaf veel handige tips, ook neutraal, op een goede manier.”*

*“Prettige contacten met iemand die mij niet veroordeeld, ik voelde me gehoord, zoiets is erg belangrijk voor mij.”*

## **1.7 Verschillen tussen OCO en een professional**

Aan de respondenten is gevraagd of, en zo ja welke verschillen zij ervaren tussen OCO en professional. Een professional kan, afhankelijk van hun situatie en ervaringen, een medewerker van het wijkteam, een ambtenaar, medewerkers van een zorginstelling of andere instantie kan zijn.

Reacties:

*‘De OCO is persoonlijker, belt vaker en is meer open; in tegenstelling tot het wijkteam, die zijn beperkter qua contact en bereikbaarheid.’*

*“De bereikbaarheid van OCO is goed, en die belde ook altijd terug. De gemeente belde nooit terug.”*

*“De mensen van OCO zijn probleemoplossend bezig voor de client, de mensen van de gemeente zijn probleemoplossend bezig voor zichzelf en de gemeente.”*

*“OCO staat dichterbij de mensen dan het wijkteam. Er is meer empathie. Zo bespreek je dingen makkelijker.”*

*“Professionals werken veel te veel volgens de regeltjes, de OCO denkt soms ook buiten de kaders en probeert concreet een probleem op te lossen of anderszins te helpen.”*

*“Bij professionals gaat het tegenwoordig bovenal om geld of budget. Een OCO kijkt alleen wat nodig is en kan dat ook goed argumenteren wat er nodig is.”*

*“Ze zijn echt onafhankelijk, ze zijn niet in dienst van de gemeente of een andere instantie.”*

*“OCO dient een andere belang, maar ik vind OCO net zo professioneel als medewerkers van de gemeente. Een OCO gaat overal achteraan en pakt zaken van je over, bijvoorbeeld het bellen met instanties.”*

*“Bij een professional heb je een vaste afspraak. Maar een OCO werkt niet op afspraak, die is in principe altijd beschikbaar, als ze tijd heeft tenminste.”*

*“Een OCO is ook deskundig, anders kan je die brieven niet opstellen.”*

### **1.8 Vrijwillige ervaringsdeskundigen**

Enkele respondenten geven aan dat de coördinator van OCO geen vrijwilliger is, maar een professional. Het feit dat de OCO's ervaringsdeskundige vrijwilligers zijn, is iets waar de respondenten geen moeite mee hebben:

*“Ik had niet verwacht dat ik door iemand die het vrijwillig doet echt top geholpen wordt, dus ik ben helemaal tevreden.”*

*“Dat vrijwillige is wel apart, vooral als het zo complex is.”*

*“OCO's zijn vrijwilligers maar zouden ook betaald moeten worden, want ze doen goed werk.”*

*“Dat OCO vrijwilligers met ervaringsdeskundigheid zijn is prettig, verrijkt je leven.”*

*“Het wijkteam heeft voor mij een hoge drempel, ze spreken een moeilijke taal. En het wijkteam heeft geen ervaringsdeskundige.”*

*“OCO’s zijn lotgenoten, want zij zijn ervaringsdeskundigen.”*

*“OCO is zelf gehandicapt, dat heeft voor cliënten wel een meerwaarde.”*

Er is soms ook een ander geluid:

*“De coördinator komt over als een professional, maar ten aanzien van de vrijwilligers zet ik een vraagteken.”*

*“Ik heb de voicemail ingesproken om door te geven dat de voorgestelde OCO’s niet werkten.”*

### **1.9 Meedenken vanuit OCO en/of verwijzing naar andere voorzieningen**

Dit aspect wordt door de ondervraagden op verschillende wijzen geïnterpreteerd, zo blijkt. De reacties hebben betrekking op meerdere dimensies:

- meedenken over zaken die voor de client ook relevant en/of nuttig kunnen zijn, bijvoorbeeld aanpassingen in huis of het recht op bepaalde toeslagen.
- vooruit denken, zoals het voorbereiden van een keukentafel- of ander gesprek.
- oppakken van zaken die voor een client of ander gezinslid ook belangrijk zijn.
- bereikbaar zijn, zodat de client altijd contact op kan (en mag) nemen bij vragen of nieuwe stappen of ontwikkelingen in een aanvraag- of administratief proces.

Enkele reacties ter illustratie:

*“Mevrouw fietst nu ook moeilijker. OCO heeft driewieler aangevraagd. Aanvraag goedgekeurd. Bij Medipoint is de driewieler uitgeteerd en dat fietsen ging niet goed. Ergotherapeut van Medipoint raadde toen een scootmobiel aan, maar die aanvraag is niet goedgekeurd. Wmo belde op voor een aanpassing aan de bestaande fiets (twee kleine zijwieltjes). Maar dat wil mevrouw niet. OCO is nu ook bezig met thuiszorg, want mevrouw heeft artrose in haar handen.”*

*“Ik heb alleen hulp gevraagd voor de toeslagen. Het is meer dan alleen al die brieven, mijn kinderen zijn ook slachtoffer van deze toeslagenaffaire. OCO heeft me in contact gebracht met lotgenoten. Ik ben nu elke woensdag bij Number 90<sup>1</sup>.”*

*“Fijn dat er (ook voorafgaand aan) een OCO bij keukentafelgesprek was. Werd ook goed meegedacht en alert op zaken waar ik op moest letten, OCO vulde af en toe ook wat aan: dingen die ik zelf niet gezegd had.”*

Verwijzing naar andere voorziening(en) is voor een aantal ondervraagden niet relevant, bijvoorbeeld bij een enkelvoudige of relatief simpele ondersteuningsvraag, waarbij alleen hulp bij het aanvragen/aanvraagproces (het keukentafelgesprek) gewenst was. In andere gevallen was dat echter soms wel het geval:

---

<sup>1</sup> ontmoetingspunt voor gedupeerden van de toeslagenaffaire in Almere

*“De OCO heeft me ook gewezen op het feit dat ik mantelzorger ben. Ze heeft me doorverwezen naar VMCA en ik heb me aangemeld als mantelzorger. Daar kun je contact hebben met lotgenoten.”*

*“Heel vaak, ik wist bijvoorbeeld niet af van (het recht op) vergoeding van reiskosten.”*

*“Ja, ze heeft gewezen op eventuele hulp voor mijn tuin, dat daar ook een project voor is.”*

#### **1.10 Wat doet de OCO en wat doen cliënten zelf?**

Cliënten met OCO laten niet altijd alles over aan de OCO, maar ondernemen deels ook zelf actie. Daarnaast sturen OCO's er soms ook op aan dat cliënten zaken zelf oppakken, of althans een poging daartoe doen:

*“Ik heb zelf contact gezocht via Mind at Work via Jobcoach en VMCA. Ik krijg veel steun van VMCA, ze komen met veel handvaten. Ik heb zelf een jobcoach voor mijn zoon gezocht, bij de gemeente. Deze jobcoach zit in een rolstoel, dat maakte impact op mij zoon. Hij werkt nu en doet vrijwilligerswerk. Ik heb ook steun aan een mantelzorggroep, je voelt je gehoord.”*

*“Ik probeer het eerst zelf, maar soms loop je tegen een muur aan of word je van het kastje naar de muur gestuurd.”*

*“Ik bel zelf ook naar de gemeente om te horen hoe het er mee staat.”*

*“Ik vraag de OCO er nu bij voorbaat bij, dat is veel handiger. Zeker met al dat online-gedoe. Ik vraag aan de OCO of ze alles wil invullen op de computer.”*

*“OCO is een intermediair, ik kan nog wel eens ontploffen. Dan is het handig dat er iemand dat er iemand bij is. Hulp vragen is lastig. Dat vind ik een drempel. En dan durf ik iets te vragen en dan ervaar ik weerstand. Want je moet het goed beargumenteren waarom je iets nodig hebt. Dat is geen prettige ervaring.”*

*“Ik ben toen zelf terug gegaan naar de woningcorporatie en de verzekeringsmaatschappij, de OCO had aangeboden om mee te gaan maar ik wilde het eerst zelf proberen en dat is gelukt.”*

#### **1.11 Vertrouwen in OCO**

Respondenten hebben vertrouwen in (hun) OCO, op basis van hun opstelling/benadering naar en inzet voor de client. Sommigen spreken daarnaast ook over ‘vertrouwdheid’ en een (vertrouwens-) band die zij met hun OCO hadden of niet zelden nog steeds hebben. Op dit punt wordt niet zelden aan andere spelers in het proces (instanties, de gemeente, het wijkteam) gerefereerd, waarin cliënten doorgaans minder of geen vertrouwen (meer) in hebben.

*“Bij OCO ben je in goede handen.”*

*“De OCO is voor mij zo, zo vertrouwd. En mijn zoon kan bij haar alles kwijt. Ik best een goed contact met mijn zoon, maar je vertelt niet alles aan je moeder.”*

*“Mensen denken dat OCO net zo iets is als het wijkteam: je loopt er naar binnen en je krijgt meteen hulp. Maar OCO is niet als het wijkteam, want OCO werkt sneller en de ervaringsdeskundige heeft meer empathie.”*

*“Omdat het veilig en vertrouwd voelde toen ik daar de eerste keer kwam, kan ik nu al mijn problemen neerleggen.”*

Een respondent met een negatieve ervaring heeft wel vertrouwen in OCO als organisatie, maar minder in de vrijwilliger op basis van deze ervaring:

*“De coördinator doet haar best, maar de vrijwilligers moeten beter gescreend worden. Wat schiet ik er mee op dat ik met een ervaringsdeskundige in contact kom? Dan is het alsof je tegen een spiegel praat. Je moet als hulpbegeleider niet je eigen gedachten ventileren. Dan zeg dat ik hartklachten heb, wat heb ik er aan dat de ander dan ook zegt dat ze hartklachten heeft?”*

#### **1.12 Het gevoel ondersteund te worden**

De meeste respondenten hebben het gevoel ondersteund te zijn of te worden door hun OCO. Dat beperkt zich soms niet alleen tot adviezen en hulp in hun situatie of de aanvraag waarvoor de OCO is bijgeschakeld, maar ook op het (weer) zelf (kunnen of durven) nemen van een vervolgstap of initiatief, die zij zonder OCO-steun nooit gedaan zouden hebben:

*“Door OCO voelde ik het lef om me aan te melden bij de toeslagenaffaire. Ik durfde eerst niet naar Number 90, dat is meer voor ‘hoge’ mensen. OCO stuurde me daar heen en daarom ben ik ook gegaan. En nu ga ik elke week.”*

*“OCO geeft het gevoel dat je er niet alleen voor staat, en heeft mijn belang op het oog fijn gevoel om zo iemand te hebben.”*

#### **1.13 Omschrijvingen van OCO**

Gevraagd is om OCO in een of enkele woorden te omschrijven. De reacties:

*Behulpzaam*

*Sociaal*

*Open (voor gesprekken)*

*Vriendelijk*

*Doen goed hun werk*

*Doen moeite*

*Denken mee (in oplossingen voor de client)*

*Geven het gevoel serieus genomen te worden.*

*Dragen oplossingen aan*

*Reageren snel, komen snel bij je thuis*

*Mensen die jou gratis helpen*  
*Weten waar je moet zijn*  
*Goede organisatie met goede aansturing*  
*Organisatie die opkomt voor de burger*  
*Menselijke maat*  
*Vertrouwd, dichtbij de mensen.*  
*Luisteren goed*  
*Lief*  
*Mensen die aan mijn kant staan*  
*Mensen die hetzelfde hebben meegemaakt als ik*  
*Prettige organisatie waar je goede adviezen kunt krijgen*  
*Toporganisatie.*  
*Laagdrempelig voor mensen die zich niet gehoord voelen bij officiële instanties*

#### **1.14 OCO aanraden aan anderen en/of zelf opnieuw gebruiken?**

Op één client na zouden alle respondenten OCO bij een volgende keer weer benaderen voor ondersteuning. In het verlengde hiervan zouden zij OCO ook aan anderen aanbevelen; een aantal heeft dit inmiddels ook al gedaan:

*“Ik heb zelfs OCO visitekaartjes in mijn tas als ik naar mijn klanten ga.”*

*“De OCO heeft mijn dochter geholpen met een bezwaarschrift voor DUO. Mijn dochter is nu ook OCO geworden.”*

Twee cliënten die zich niet geholpen voelen, wijten dit primair aan een verkeerde match met hun OCO, en hopen bij een eventuele volgende keer een andere OCO te zullen treffen, die wel wat voor hen kan betekenen.

*“Ik zou op basis van mijn eigen ervaring OCO niet aanbevelen, maar wellicht zijn er bij anderen ook andere ervaringen.”*

*“Ik geef ze toch een kans. Misschien past het wel. Mijn ervaring hoeft niet jouw ervaring te zijn.”*

#### **1.15 Afsluiting of afronding van de casus**

In een aantal gevallen is het doel waarvoor OCO was ingezet bereikt, in andere gevallen loopt een proces en/of een aanvraag nog of is er naderhand een andere hulpvraag of hernieuwde behoefte aan ondersteuning actueel geworden, waarbij weer de inzet van OCO gewenst is. Daarnaast blijven OCO's niet zelden een soort van waakvlamcontact houden:

*“De scootmobiel is geleverd en het contact is beëindigd. Maar mocht er nog iets zijn, dan mag ik weer contact opnemen met de OCO.”*

*“Na de casus wordt het afgesloten, maar je kunt altijd opnieuw contact aanvragen.”*

*“De zaak loopt nog, want de lekkage is nog niet weg, er is tot op heden alleen een mondelinge toezegging van de woningcorporatie over de extra stroomkosten.”*

*“We hebben nog steeds contact. OCO is heel sociaal en belt ons om te vragen hoe het gaat. Ze doet haar best voor ons. Ze heeft laatst ook een brief opgesteld naar de gemeente over de gang van zaken, daar hebben we nog niets van gehoord.”*

*“We hebben nog steeds contact wanneer ik meer met dingen van de gemeente of andere belangrijke papieren of afspraken heb. Of als ik iets heb gemist of zo, dan kan ik haar een berichtje sturen.”*

*“Ik heb nu iemand die naast me staat. Mijn Nederlands is niet zo goed. En ik ben van slag door alles wat er in mijn leven is gebeurd. Ander mis ik misschien informatie.”*

#### **1.16 Suggesties van cliënten voor OCO in Almere**

Ter afsluiting is aan de respondenten gevraagd of zij suggesties of wensen hebben voor OCO in Almere:

- *(algemeen) meer bekendheid van OCO en hoe je in contact kunt komen*
- *de gemeente moet OCO beter promoten bij de aanvraag van Wmo-middelen*
- *(specifiek) wat ze wel en niet kunnen/doen.*
- *dat ze standaard na een paar weken polsen hoe het met je gaat*
- *niets beloven dat je niet kunt waarmaken*
- *ook praktische tips geven, bijvoorbeeld boodschappen via thuisbezorgd.nl*
- *OCO's beter screenen*
- *kunnen OCO's samenwerken met ergotherapeuten*

## Deel 2 De vrijwilligers (OCO's)

### 2.1 Wie zijn de OCO's?

In 2022 staan ruim zestig vrijwilligers als onafhankelijke cliënten ondersteuner (hierna afgekort als OCO's) ingeschreven. Voor dit onderzoek zijn n = 14 OCO's geïnterviewd. De OCO's worden ingezet en aangestuurd vanuit het OCO-coördinatiepunt, bemenst door enkele coördinatoren (dit zijn professionals en betaalde krachten).

Er blijkt geen sprake van één bepaald type OCO, de vrijwilligers verschillen onderling, niet alleen op het gebied van achtergrond, levenservaring en expertise, maar ook qua beweegredenen om dit werk te doen, alsmede in hun rol als cliëntondersteuner. Negen vrijwilligers zijn arbeidsongeschikt, drie zijn gepensioneerd en twee hebben (ook) een baan.

### 2.2 Hoe bij OCO gekomen?

De meeste vrijwilligers zijn via een direct persoonlijk (of soms toevallig) contact bij OCO terecht gekomen, sommige zijn al verbonden aan de OCO vanaf de oprichting zo'n vier jaar geleden. De coördinator van OCO heeft destijds actief vrijwilligers benaderd. Een aantal van hen was al actief bij een andere vrijwilligersorganisatie, zoals bij de SOGA (Stichting Overlegorgaan Gehandicapten Almere, deze stichting is in januari 2021 opgeheven) of bij de KBO (Katholieke Bond van Ouderen). Enkele vrijwilligers hebben met de OCO kennisgemaakt als client en zijn later vrijwilliger geworden:

*“Ik heb veel problemen gehad met de aanvraag van een eigen rolstoel en een aangepaste fiets. Er is toen veel fout gegaan. Daar heb ik heel veel van geleerd. Op de 55+beurs in het Almeerse stadhuis liep ik een coördinator van OCO tegen het lijf. Ik wilde als ervaringsdeskundige aan de slag voor de aanvraag van hulpmiddelen, want ik was op dat moment eigenlijk al bezig met mensen in mijn eigen sociaal netwerk te helpen met aanvragen.”*

Enkele OCO's zagen destijds een oproep (om vrijwilliger te worden) van OCO in het huis-aan-huisblad.

### 2.3 Beweegredenen van OCO's

Alle vrijwilligers vinden dat ze nuttig werk doen. Ze doen het niet alleen voor de client, ze krijgen er zelf ook energie van en geeft hen voldoening. Daarbij vinden de meeste vrijwilligers dat ze als OCO maatschappelijk relevant en betekenisvol werk doen:

*“Het is voor mij belangrijk om heel actief te blijven. Anders is het allemaal wel erg leeg. Als je gepensioneerd bent, maak je geen deel meer uit van de maatschappij.”*

*“Het werk heeft impact, niet alleen voor de client, maar ook voor mij. Dat ik iets heb kunnen regelen. Vrijwilligerswerk geeft mijn leven kleur, dat je iets kunt betekenen voor mensen.”*

*“Ik vind het werken bij de OCO bevredigend. Soms leer je er zelf ook wat van. Je merkt dat de mensen het fijn vinden dat je bij het keukentafelgesprek aanwezig bent. Ze zijn toch gespannen, want de gemeente komt langs. En dan is het fijn dat je iemand kunt helpen.”*



## 2.4 Expertise versus inzet

De meeste vrijwilligers weten heel duidelijk wat hun persoonlijke expertise is, en dat is ook bekend bij het OCO-coördinatiepunt. De helft geeft aan dat zij breed (kunnen) worden ingezet:

*“Ik word breed ingezet. Als ze het bij OCO-coördinatiepunt niet weten wat ze met een vraag moeten, dan gooien ze het op mijn bord. Dat bevalt me wel goed. Ik doe momenteel veel vechtscheidingen.”*

*“Als het OCO-coördinatiepunt het niet weet, dan krijg ik de case. Ik ben vrij goed in het verhelderen van een vraag. Doorvragen en wat wil je dat ik voor je doe? Ik heb veel wisselende cases gehad, ik kan er geen vaste rol in vinden.”*

De andere helft beperkt zich tot een specialisme zoals de Wmo, PGB of dakloosheid. Daarnaast kan ook het spreken of beheersen een buitenlandse taal een motief zijn om te worden ingezet.

*“Ik werk nu 3 jaar als OCO. Ik beperk mezelf tot Wmo, dat is mijn eigen keuze. De energie voor andere onderwerpen heb ik gewoon niet.”*

## 2.5 Casuïstiek

OCO biedt, soms in samenwerking met MEE, bijeenkomsten voor de vrijwilligers aan om gezamenlijk casuïstiek te bespreken en/of de eigen deskundigheid te vergroten. Het merendeel geeft aan (al dan niet met regelmaat) naar deze bijeenkomsten te komen.

*“Casuïstiekbesprekingen woon ik ook bij, daar leer je enorm van. Mooie ervaring delen of van elkaar leren en elkaar (andere OCO's) leren kennen. Door corona kennen we elkaar niet. Er zijn meer OCO's die met de Wmo bezig zijn, dus fijn om met elkaar uit te wisselen.”*

*“Opleiding en intervisie, dat vind ik belangrijk. Het is vrijwilligerswerk, dus vrijblijvend om aan te sluiten bij intervisie. De coördinatoren mogen wel vragen als iemand langere tijd niet bij zo'n bijeenkomst is geweest. Het is niet verplicht, maar ervaring uitwisselen is belangrijk, je kan er altijd van leren. Laatst was er een herhaal cursus met acteurs, dat mogen ze wel vaker dan. Ik stel voor om ook trainingen te organiseren over nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld de ondersteuningsarrangementen.”*

Sommige vrijwilligers komen alleen als het hen uitkomt.

*“Ik ga normaal gesproken naar de casuïstiek, maar ik ben een hele tijd niet geweest. Het is wel zinvol. Je ziet de dynamiek van je eigen werk terug. Ik kan een hoop leren van anderen en anderen kunnen van mij leren. Ik ben aangesproken door de coördinator om weer eens langs te komen.”*

*“Ik heb op mijn kop gekregen van stichting MEE, deze stichting vond dat ik te veel voor een client had gedaan. Daarom ben ik ook een tijdje niet meer naar de bijeenkomsten gegaan.”*

Eén OCO zegt nooit naar de casuïstiekbijeenkomsten te gaan vanwege een drukke agenda.

## 2.6 Tijdsbesteding en de vergoeding

OCO's mogen voor hun inzet (uren) en reiskosten een declaratie indienen. Een aantal doet dit, maar er zijn ook OCO's die geheel belangeloos werken, deels niet vanwege voldoende andere inkomsten, maar deels ook niet vanuit principe of overtuiging.

Voor een aantal vrijwilligers is de vergoeding belangrijk en een noodzakelijke aanvulling op hun uitkering.

*“Ik verdien elke maand 150 euro. Ik wil minstens elke maand 100 euro verdienen, want dat heb ik nodig. Ik wil geen gebruik maken van een voedselbank. Reistijd wordt niet vergoed, kilometers wel. Daar ben ik het niet mee eens. Mijn inzet begint als ik in de auto stap.”*

Anderen declareren hun inzet uit principe niet.

*“Ik declareer geen uren, bij geen enkele vrijwilligersorganisatie. Wie goed doet, wie goed doet. Ik doe het uit een soort altruïsme. Ik ben al blij met mijn bijstandsuitkering. Bovendien is het een gedoe om alle papieren in te vullen. En ik weet nu wat ik elke maand binnen krijg. Ik ben een man alleen, veel heb ik niet nodig. Bij de gemeente zijn er heel veel potjes, daar maak ik ook geen gebruik van.”*

*“Ik declareer uit principe niet. Ik heb het niet nodig. Ik doe het of ik doe het niet. Het hangt niet van de vergoeding af.”*

Voor een case 'staat' in principe (maximaal) acht uur. Soms is een case echter complex en kunnen OCO's tot zestien uur aan deze case besteden. Ook hier gaan OCO's verschillend mee om. Bijvoorbeeld wanneer de zestien uur overschreden wordt, of moet worden, declareren zij de extra uren niet. Een ander geeft, los van de vergoeding, aan geen grote (qua uren inzet) zaken te willen behandelen.

*“Ik geef soms bij het coördinatiepunt aan dat het mij niet gaat lukken om de case te behandelen binnen het aantal uren dat ik er voor krijg. Niet vanwege het geld, maar ik heb er niet de energie voor om er zoveel uur aan te kunnen besteden. Ik doe vrijwilligerswerk, zodat ik dan zelf mijn tijd kan indelen, anders zou ik wel een betaalde baan hebben.”*

## 2.7 Grenzen aan de inzet

De OCO's denken verschillend over hun rol. Sommigen vullen bijvoorbeeld alleen samen met de client het Wmo-aanvraagformulier in en nemen daarna afscheid, anderen doen veel meer en maken soms ook bezwaar. Ook al werken OCO's solitair, zij zijn wel tot een bepaalde hoogte bewust van elkaars inzet en hebben daar ook een mening over.

*“Voor één case heb ik een bezwaar geschreven, maar dat is wel de grens voor mij. Andere OCO's zouden zeggen: dat hoort niet meer tot je taak.”*

*“Als OCO bied je een luisterend oor en je wijs je ze de weg. Je neemt niet het probleem over. Sommige OCO's willen het probleem overnemen, dat is goed bedoeld, maar doe het niet. Daar moet je echt voor waken. Dat wordt ook gezegd tijdens de casuïstiek.”*

*“Ik zeg tegen cliënten: wat ga je er zelf aan doen? Je moet zelf in actie komen, je eigen leven in je handen nemen. Een OCO is er vooral voor meedenken, maar daar ben ik het niet mee eens, want het biedt geen oplossing. Ik ondersteun mensen, maar ik neem ook afstand en*

*verwijs mensen. Er zijn OCO's die te veel helpen, dat is net zo als bedelaars continu geld blijven geven. Als je niet zelf de motivatie hebt om te veranderen, verander je je eigen leven niet. Dus mensen moeten het zelf doen en je kunt ze niet continu blijven helpen."*

### **Het moment van loslaten**

Ook kijken de vrijwilligers verschillend aan tegen het moment van loslaten van de client. Vaak is het contact kort, is er alleen hulp nodig bij de aanvraag van een Wmo-hulpmiddel. Soms is het contact langer, omdat het gemeentelijk proces tijd kost. Maar sommige OCO's nemen geen afscheid van hun client en houden de lijn open.

*"Ik houd ook contact met cliënten tijdens de (vaak lange) behandelduur van een aanvraag."*

*"Sommige cliënten hebben mijn telefoonnummer nog, als zij me bellen, dan help ik ze."*

*"Ik houd de lijn altijd open, mensen mogen me altijd contacten. Ik reken geen bepaalde tijd om mensen te helpen, het duurt zolang het duurt. Dat is ook de meerwaarde van een OCO, je zit niet aan tijd vast en je kunt ook echt de tijd nemen voor mensen."*

## **2.8 De OCO ten opzichte van de professional**

Op de vraag 'Hoe verschil jij van een professional?' is divers gereageerd. Een aantal OCO's kiest er bewust voor om geen professional te (hoeven) zijn. Andere OCO's vinden dat zij beter werk leveren dan een professional, dan wel net zo professioneel zijn.

### **Bewust geen professional zijn:**

*"Ik kies ervoor om niet een professional te zijn, ik ga niet naar iemand toe om iemand te zeggen wat hij of zij moet doen. Er is in het begin gezegd dat wij niet de rol van de professional moeten overnemen. Daarvoor zijn we niet, we zijn er om verbinding te maken. Je neemt alleen je kennis mee als OCO."*

*"Er wordt mij wel eens gezegd dat ik al een behoorlijke professional ben, maar er zijn dingen die ik niet weet. En ik ga geen hbo-opleiding meer volgen op mijn leeftijd. Ik vind het nu prima zoals ik mensen nu kan helpen. Soms weet ik iets niet en dan verwijs ik door naar het wijkteam, zeker bij multi-problematiek. Want dan ben ik na een half jaar nog bezig om problemen op te lossen en dat wil ik niet."*

*"Ik zeg wel eens ik ben een professional, maar dat mag ik niet zeggen. Het liefst zou ik dat ook zijn, dat is te hoog gegrepen. Ik voel mezelf soms wel een professional. Er zijn professionele OCO opleidingen (als ervaringsdeskundige), maar dat ga ik niet doen. Ik ben 100% afgekeurd en ik wil geen problemen met de UVW, mijn lijf kan het niet aan. Ik ben geen hulpverlener, ik sta naast ze. Luisterend oor, ik zet mijn eigen ervaring in. Ik bezit basis kennis aangevuld met eigen ervaring. Maar ik ben nog steeds geen professional."*

*"Ik ben geen professional, ik ben lotgenoot. Een professional heeft meer een afstand tot de cliënten. De cliënten accepteren meer van mij dan van een professional. Ik geef eerlijk aan wat de mogelijkheden zijn en ik geef de argumenten."*

### **Beter dan een professional:**

*"Ik doe een gedeelte van het werk van een professional. Iemand van de Wmo kijkt alleen naar de Wmo, maar niet naar de andere regelingen van de zorgverzekering. Iedereen heeft zijn eigen proces. Mensen vinden het fijn dat je een ervaringsdeskundig bent, dat je alle shit hebt meegemaakt. Maar ik kan ook procesmatig kijken. Dit in tegenstelling tot iemand van*

*de Wmo die alleen denkt en kijkt vanuit de Wmo, dus beperkter, en strikt volgens de regels van de Wmo. Maar elke instantie heeft zo z'n eigen eilandje, terwijl het gaat om het geheel te kunnen overzien. Dat voordeel heeft OCO dus wel. En als OCO mag je verbinden, terwijl heel veel protocollen van anderen dat verbieden."*

*"Gewetensvraag; ik heb geen doorzettingsmacht. Ik vind sommige professionals, bijvoorbeeld de medewerkers van het wijkteam, nogal amateuristisch overkomen."*

*"Ik vind dat de professionals hun werk niet goed doen. Ze hebben geen ervaring, kennis of praktijkervaring. Je kunt wel zeggen 'het werkt zo', maar voor sommige mensen werkt het niet zo. Je werkt met verschillende soorten groepen."*

#### Geen verschil met een professional:

*"Het maakt niet veel uit, want de instelling is het zelfde: je wilt iets betekenen voor een ander. Alleen mis je een salaris. Maar je bent toch al gepensioneerd, dus je hebt al inkomsten."*

*"Ik ben gespecialiseerd in bijzondere uitgaven en aftrekposten. Ik doe het al zo lang. Mensen met geld gaan naar een accountant."*

*"Dat durf ik niet te zeggen, maar daar behoort geen verschil in te zitten. Het is de kennis die je op een bepaald moment hebt, dan weet je op een gegeven moment wat je voor mensen kunt bereiken."*

*"Ik zie heel graag de samenwerking tegemoet. Zij hebben meer kennis over het recht en wetten. Ik ken weinig mensen van de wijkteams. En het ene wijkteam staat meer open dan een ander wijkteam. Ik neem eigenlijk de plek in van een professional/ van een betaalde baan. De gemeente heeft gekozen voor deze vorm. Als het echt ingewikkeld wordt dan schakel ik MEE in voor een professionele OCO. Ik heb daar niet de tijd voor (de 8 uur), de expertise en de energie."*

#### Geen idee of mening:

*"Geen idee, ik ken hun taken niet. Ik weet niet of zij ook naar cliënten toegaan. Daar heb ik geen zicht op, dat hoef ik ook niet te weten. Ik hoef niet met ze samen te werken."*

## 2.9 Interpretatie van 'onafhankelijk'

In sommige gesprekken met de vrijwilligers kwam de onafhankelijke rol van de OCO ter sprake. Dit begrip wordt op meerdere manieren uitgelegd. Een paar benadrukken de rol van de vrijwillige OCO versus beroepskrachten.

*"Soms zijn cliënten het ook niet eens met mij, dan ga ik ook niet verder, want ik ben onafhankelijk. Het is weliswaar vrijwilligerswerk, maar ik bereken en declareer wel. Want anders is het niet transparant hoe duur de Wmo is. Ik vind dat ik er zo nog onafhankelijker in ben. Als ik ergens voor betaald wordt, is het anders dan dat ik zomaar een gratis vrijwilliger ben."*

*"In het begin waren deze ondersteuners professionals, maar hoe onafhankelijk zijn deze nu? Zijn ze er wel voor de client? Ze werkten ook vanuit het wijkteam."*

En anderen bezien onafhankelijkheid in hun rol als persoon.

*“Ik ben onafhankelijk, want soms vragen de cliënten meer dan waar ze recht op hebben, maar er zijn ook grenzen. Ik vind dat ze al veel kunnen krijgen, een scootmobiel, traplift, huishoudelijke hulp, enzovoort. Je kunt wel van alles willen, maar er zijn grenzen. Uiteindelijk is het de maatschappij die het moet betalen.”*

*“Ik heb maar één keer een case geweigerd, ik kende de client. Dan ben je niet meer onafhankelijk. Ik ben onafhankelijk, ik begrijp de belangen van de betrokken partijen.”*

## **2.10 Rol van en ervaringen met de gemeente/het wijkteam**

OCO's hebben soms contact ook met de gemeente, via het wijkteam of via het keukentafelgesprek. Over de werkwijze en de processen zijn zij niet allemaal te spreken. De vrijwilligers ervaren verschillen tussen de Wmo-adviseurs en ervaren ook dat er vanuit het wijkteam cliënten soms wel erg makkelijk worden doorverwezen naar de OCO.

*“Ik werk door heel Almere met alle verschillende wijkteams. Er zijn verschillen tussen Wmo-consulenten. Ik ben soms aanwezig bij het keukentafelgesprek. De gemeente (Wmo-consulent) maakt dan een afspraak met de client en daarbij wordt geen rekening gehouden met mijn agenda. Ik schuif dan met afspraken, want het is belangrijk dat ik erbij aanwezig ben.”*

*“Vragen die redelijk makkelijk op te lossen zijn, komen toch via het wijkteam bij de OCO. Het wijkteam verwijst iets te gemakkelijk door naar de OCO. Ik pak het wel op, ik leg het niet terug bij het wijkteam. Meestal zit er een vraag achter de vraag. Dan begint het met een rollator en daarna komen andere zaken aan de orde. Cliënten geven terug dat ze erg blij zijn met alle informatie die ze van mij hebben gekregen. En met de tijd en aandacht die ze krijgen.”*

*“Mevrouw moest zelf de aanvraag doen, maar dat was te moeilijk voor haar. Het wijkteam verwijst meteen door naar OCO. Dat is gemakzucht van de medewerkers van het wijkteam.”*

*“Het maakt uit wie er vanuit de gemeente deelneemt aan het keukentafelgesprek. Met de een kun je gewoon een gesprek hebben, maar de ander doet alles exact volgens de regeltjes.”*

*“Samen met een coördinator van de OCO ga ik de wijkteams langs om bekendheid te geven aan de OCO, voor een betere samenwerking. Want wijkteams weten niet altijd wat de OCO's doen. Zelfs basale bekendheid, bijvoorbeeld dat er OCO is, weten sommige wijkteammedewerkers niet. Laat staan dat ze weten wat we doen.”*

*“Het is eigenlijk heel triest dat OCO bestaat, omdat het systeem van de gemeente zo ingewikkeld is.”*

De gemeente verwijst door naar OCO, maar er is voor OCO's geen vast contactpersoon of direct telefoonnummer met de gemeente of het wijkteam of een specifieke medewerker om contact mee op te nemen. Ook OCO's moeten dan bellen met het algemene nummer 14036.

*“Dan informeer ik bij de gemeente naar de status: De OCO belt naar de gemeente dat ze in gesprek wil met een Wmo-consulent. Soms komt de OCO er wel door heen bij de KCC of wordt er een terugbelafpraak gemaakt. Soms duurt het dagen voordat je eindelijk contact hebt met de juiste persoon.”*

*“De gemeente promoot zelf de OCO, maar OCO kan zelf geen contact opnemen met de gemeente over de voortgang van het proces. De gemeente geeft aan dat dit is vanwege de privacy. Gemeente raadde mij een keer aan dat de client mij machtigde, maar dan komt alles op mijn naam te staan. Dat is niet de bedoeling.”*

*“Ik mis een direct contactmogelijkheid met een Wmo-consulent bij de gemeente. Het zou ook fijn zijn als iemand van het OCO-coördinatieteam een contactpersoon Wmo bij de gemeente heeft voor urgente zaken, informatie over nieuwe ontwikkelingen en de voortgang van een casus/aanvraag). Nieuwe ontwikkelingen over de Wmo moeten de OCO's nu zelf uitzoeken. Waarom deelt de gemeente dit niet?”*

Een direct lijn met de gemeente lost ook meteen een ander probleem van een OCO op.

*“Ik bel regelmatig met 14 036 voor mijn cliënten. Dan is het irritant dat ik soms in het weekend om 22 uur wordt gebeld voor een KTO van de gemeente.”*

Er zijn niettemin ook positieve geluiden.

*“Ik werk heel fijn met de gemeente, OCO is eigenlijk ook een soort buffer. Ik ben er voor de client, maar de Wmo-er ervaart het ook als fijn dat we er zijn. Er is vaak al een strijd bezig. Je komt binnen op het moment dat de situatie of het probleem eigenlijk al ernstig is.”*

*“De samenwerking met alle organisaties, zoals het wijkteam, is heel goed, maar het mag nog iets beter. De lijntjes mogen zo kort mogelijk.”*

### **2.11 Suggesties, wensen en opmerkingen van OCO's**

Als laatste punt is aan de vrijwilligers gevraagd wat er eventueel nog verbeterd of veranderd kan of mag worden. Hieronder een opsomming van de reacties:

- *Onbeperkt aantal uren voor OCO werk, m.a.w. geen maximum per case.*
- *OCO's die veel werk hebben, moeten een zakelijke telefoon kunnen krijgen, zodat hun privénummer ook privé blijft.*
- *Cursus aanbieden: juridisch, bijvoorbeeld over de Wmo (om bij te kunnen blijven op wettelijk gebied, want de Wmo verandert continu).*
- *Alles wat je doet moet je goed doen, alles moet professioneel zijn, ook voor OCO's. En de OCO organisatie en leiding is professioneel. Je moet het er niet even bij doen. Wel ervaringsdeskundigen van een bepaalde expertise naar cliënten sturen, maar niet iedereen is geschikt om naar elke client te sturen.*
- *Van het coördinatiepunt echt een coördinatiepunt maken. Zo komen er allerlei signalen bij dat coördinatiepunt. Deze signalen moeten weer bij het wijkteams terecht komen, zodat de wijkteams hun werkwijze aanpassen. Bijvoorbeeld: als beoordelingen van de aanvraag van scootmobielen vaak hun termijn overschrijden, dan moet er naar dat proces worden gekeken om na te gaan waarom de gestelde termijn vaak niet gehaald wordt.*
- *Behoeftte aan een inventarisatie of overzicht van alle zorg in Almere. Bijvoorbeeld een praatplaat waar alles op staat, voor cliënten en OCO's. En hoe zien de gemeentelijk processen eruit ziet? Maak het inzichtelijk.*
- *Heldere omschrijving wat er wel en niet mogelijk is met de Wmo.*
- *Het is niet altijd prettig of handig dat een OCO alleen op pad wordt gestuurd naar een (mogelijk) onveilige situatie of dreigende of bestaande conflictsituatie. Sommige mensen kunnen heel bedreigend zijn als ze niet meteen de service krijgen die ze willen, of zijn in de war. En een OCO kan alleen helpen met adviezen en aanvragen en kan niks toezeggen.*
- *Meer bekendheid geven aan OCO, mensen lopen soms te lang rond met hun problemen.*
- *Meer thema-overleggen zoals bij NAH (niet aangeboren hersenletsel).*

## Conclusies

Op basis van de interviews met representanten van beide doelgroepen, kunnen we antwoord geven op de vier hoofdvragen van dit onderzoek.

### Hoe ervaren cliënten de ondersteuning van OCO Almere?

Op enkele gevallen na hebben cliënten van OCO de hulp en ondersteuning als (zeer) positief ervaren. In de praktijk blijkt OCO zelfs niet zelden een onmisbare schakel tussen enerzijds de hulpbehoevende en -zoekende en/of al geruime tijd 'strijdende' (met instanties) client en anderzijds de passende oplossing voor hun niet zelden complexe of zich al langere tijd bestaande probleemsituatie.

Vaak weten OCO's dan het verschil te maken voor de client, door de zaken op een rij te zetten, actie te ondernemen en door te pakken, door het contact te zoeken en te maken met de juiste instantie(s). En vinger aan de pols te houden gaandeweg een (aanvraag-)traject in de complexe en bureaucratische wereld van zorg en welzijn. Dat hun inzet niet altijd kan leiden tot een gewenste of acceptabele oplossing is 'all in the game', maar doet niet af aan de waardering voor en tevredenheid over de inzet van OCO.

In tegenstelling tot hun ervaringen met 'professionals' (de gemeente, leveranciers, andere instanties) roemen cliënten de snelheid en bereikbaarheid van (hun) OCO. Zij ervaren bij OCO geen nummer maar mens te zijn, voelen zich serieus genomen en ervaren dat er voldoende tijd voor hun zaak wordt genomen. Zij ervaren ook dat de OCO vanuit zijn/haar expertise meedenkt en indien relevant ook vooruitdenkt, iets dat professionals veelal niet doen.

En cliënten hebben, vaak in tegenstelling tot de officiële instanties als de gemeente, vertrouwen in (hun) OCO door hun oprechte en serieuze inzet, ook ongeacht of dit tot een resultaat leidt. Dat vertrouwen wordt uiteraard ook bewerkstelligd door een juiste match (door het coördinatiepunt) tussen OCO en client, waarbij de indruk is dat dit in verreweg de meeste gevallen goed gaat.

### Hoe ervaren OCO-vrijwilligers hun werk als ervaringsdeskundige?

Centraal (of beter gezegd: bovenaan) bij OCO vrijwilligers staat hun 'drive' om cliënten (mensen in nood of wanhoop, onwetend, zoekend, strijdend) te ondersteunen in hun traject en zoektocht naar een oplossing en/of verbetering van hun situatie. Zij doen dit veelal met volle overtuiging en energie vanuit hun eigen expertise en deskundigheid op een of meerdere terreinen. Met een menselijke maat en vanuit een gevoel van gelijkwaardigheid (en lotgenoot) t.o.v. hun cliënten. Veelal is hen geen moeite te veel en opgeven is er eigenlijk niet bij, iets door hen zelf ook als een uitdaging wordt ervaren. Het helpen en kunnen helpen geeft de OCO's namelijk zelf ook voldoening, daar doen zij het namelijk vooral voor. Dus niet voor bijvoorbeeld het sociale contact of voor de gezelligheid.

Vanuit hun status als vrijwilliger zijn OCO's baas over hun eigen agenda, tijd en inzetcapaciteit. De indruk bestaat dat OCO's in staat zijn om dit zelf goed te managen. Ze zeggen graag ja, maar ook nee als het moet. OCO's werken veelal geheel zelfstandig. De indruk bestaat dat de koppeling van een OCO aan een specifieke case veelal de juiste is als het gaat om de match met de client en de aard van de problematiek.

Zij bepalen zelf ook het moment van loslaten. Sommige OCO's zijn daar vrij zakelijk en strikt in en beëindigen het contact zodra het doel is bereikt, of wanneer zij van mening zijn niets meer te kunnen bijdragen (bijv. ook bij cliënten die niet willen meewerken, meebewegen, niet eerlijk zijn over hun situatie, etc.), andere OCO's onderhouden vaak vlamcontacten.

OCO's ervaren tenslotte ook (voor zover nodig) voldoende ondersteuning en support vanuit het coördinatiepunt.

### **Wat is de meerwaarde van OCO Almere?**

Ondanks dat OCO deels ook wel wordt ingezet voor relatief 'simpele' cases als het (aan)vragen van Wmo-hulpmiddelen of diensten, mag OCO (ook in die gevallen) zeker niet worden gezien als soort van luxe of 'gemaks-service'. Want veel cliënten kunnen om uiteenlopende redenen (digitale vaardigheid, taalprobleem, laaggeletterdheid, budget, onbekendheid, maar soms ook mentale berusting in hun lot of situatie) de juiste weg naar hulpmiddelen, professionele ondersteuning of begeleiding niet zelfstandig of via hun eigen netwerk vinden, of zij stranden in het moeras van regels en procedures en tegenwerkende instanties en niet bereidwillige ambtenaren. Waardoor probleemsituaties (zoals bijvoorbeeld voor mensen die slecht mobiel zijn en daardoor de deur niet meer uitkomen) zich veel te lang voortslepen, blijven bestaan of verder verergeren.

Inzet van OCO zorgt echter vaak voor een doorbraak, zowel in kleine als grote dingen. Zaken waarmee cliënten zich geholpen voelen en al dan niet gedeeltelijk of tijdelijk geholpen zijn. Zaken die zij zelfstandig nimmer voor elkaar hadden kunnen krijgen.

Maar daarnaast voelen cliënten zich vaak ook mentaal ondersteunt, en durven zij ook zelf weer een initiatief te nemen, of ergens op af te stappen. In de wetenschap dat er iemand is die naast hen staat, of waar zij op terug kunnen vallen.

### **Welke aandachts- en verbeterpunten?**

Naast het overwegend (zeer) positieve beeld dat is geschetst, is er ook een aantal aandachtspunten en verbeterpunt te benoemen, en zijn er wensen en suggesties van de OCO's en cliënten.

#### *De (on)bekendheid van OCO*

Bijna alle cliënten wisten voorafgaand aan hun contact niet eerder van OCO af, en in een aantal gevallen kwam OCO zelfs bij toeval op hun pad. Terwijl zij wel behoefte hadden aan een vorm van ondersteuning, soms al jaren lang. Een belangrijk verbeterpunt is derhalve een grote naams- en inhoudelijke bekendheid. Ook bij de wijkteams en andere geledingen van de gemeente. En mogelijk ook in het bredere zorgaanbod binnen Almere.

#### *Betere toegang tot en bereikbaarheid van de gemeente voor OCO's*

Een belangrijk obstakel in het hulptraject van OCO's is de als slecht ervaren bereikbaarheid en toegankelijkheid van de gemeente. Zij missen een directe toegang naar verantwoordelijke afdelingen of behandelende ambtenaren. De telefonische contacten gaan via het centrale nummer van het Klantcontactcentrum van de gemeente (14036). Als de medewerkers van het KCC niet kan doorverbinden worden telefoontjes van de OCO's niet of pas na lange tijd beantwoord. De gemeente zou gezien de bewezen meerwaarde en het belang van OCO voor cliënten deze tussenschakel zeker beter mogen faciliteren, bijvoorbeeld door een 'hotline' of centraal en goed bereikbaar aanspreekpunt binnen de organisatie.

#### *Betere afspraken met de wijkteams over wel/niet (door)verwijzing van cliënten naar OCO*

OCO's ervaren soms dat de gemeente cliënten wel erg makkelijk (meteen) richting OCO stuurt, zeker voor zaken die, in hun ogen, de gemeente of het wijkteam in principe zelf kan en behoort af te handelen. Echter, waar precies de knip ligt (d.w.z. wanneer het doorsturen van een client naar OCO voor de client een juiste beslissing is), is op basis van de interviews lastig vast te stellen. Dit zou eventueel nog eens nader uitgezocht kunnen worden, maar het vraagt mogelijk ook om duidelijker afspraken met de gemeente, en vooral met wijkteams.



#### *Verbetering van de informatievoorziening aan OCO's*

Naast de training en periodieke (en vrijblijvende) casuïstiekbijeenkomsten waar een aantal OCO's graag gebruik van maakt, is er ook behoefte om bij te kunnen blijven op het gebied van de eigen expertise. OCO's zouden namelijk graag zien dat voor hen relevante informatie (bijvoorbeeld wijzigingen in de wet of veranderingen in de Wmo) hen wordt aangereikt in plaats van dat zij daar zelf naar op zoek moeten en zich er in verdiepen. Hier ligt een taak voor de gemeente Almere om ook de OCO organisatie hiervan goed op de hoogte te houden.

#### *De financiële tegemoetkoming*

Over de vrijwilligers- en onkostenvergoeding (ook in relatie tot uren per case) blijkt soms enige onduidelijkheid te bestaan, en daarnaast gaan OCO's hier verschillend mee om. Zo is voor de een de vergoeding een noodzakelijke aanvulling op het krappe inkomen, maar ziet een ander van elke vorm van declareren af. Dit aspect verdient mogelijk wat nadere aandacht en wellicht ook wat meer maatwerk.

#### *Zakentelefoon*

Onder OCO's én met name degenen die veel telefonisch contact (moeten) hebben, is er behoefte aan een zakentelefoon, zodat zij hun vrijwilligerswerk voortaan beter gescheiden kunnen houden van hun privéleven.

#### *Anticiperen op een evt. mismatch tussen OCO en een client*

Het komt wel eens voor dat er geen klik is tussen de OCO en een client, of dat een OCO zich niet aan een afspraak houdt, m.a.w. een situatie waar een client niets mee opschiet, maar ook de ondersteuning vanuit OCO stukt. Vanuit het coördinatiepunt zou daarop wellicht beter gemonitord of geanticipeerd kunnen worden, door bijvoorbeeld de client een alternatief te bieden.

-----

## Bijlage: gesprekspunten

### Vraagpunten voor de cliënten:

- Waar heeft de OCO u meegeholpen?
- Hoe kwam u in contact met OCO? Hoe wist u van het bestaan van OCO?
- Hoe kwam het contact met de OCO-vrijwilliger tot stand?
- Wat waren uw verwachtingen? Zijn de verwachtingen goed gemanaged?
- Hoe verliep het contact tijdens het traject?
- Wordt er vanuit OCO Almere met u meegedacht?
- Voelt u zich ondersteund door de OCO en het coördinatieteam?
- Heeft u vertrouwen in OCO?
- Hoe verschilt het contact met OCO van een professional?
- Bent u door een OCO verwezen naar bepaalde voorzieningen in Almere? Zo ja, welke?
- Durft u nu alleen naar gesprekken te gaan? (na contact met OCO)
- Afsluiting – afronden casus – Hoe verloopt dit?
- Zou u weer gebruik maken van OCO Almere?
- Zou u OCO Almere kunnen aanraden aan familie en vrienden?
- Hoe zou u OCO omschrijven?
- Heeft u nog tips voor OCO Almere?

### Vraagpunten voor de OCO-vrijwilligers:

- Waarom ben je begonnen als OCO? Hoe kwam jij in contact met OCO?
- Wat betekent het OCO werk voor jou?
- Kun je een bijzondere ervaring delen?
- Hoe zou jij geholpen willen worden als je zelf bij een OCO terecht komt?
- Hoe verschil jij van een professional?
- Hoe word je ondersteund door OCO Almere?
- Wat doe je nog meer? Werk, vrijwilligerswerk, mantelzorg?
- Wat is je ervaring met hulp en ondersteuning in het verleden?