

Factsheet

Onderzoek naar onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) in Papendrecht 2023-2024

Wat is Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO) ook al weer?

Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO) biedt inwoners van Papendrecht gratis ondersteuning bij vragen over zelfstandig leven, zorg, participatie, onderwijs, werk en inkomen. OCO helpt inwoners passende hulp te vinden, een hulpvraag te verduidelijken en bij gesprekken met zorgaanbieders of de gemeente. De cliëntondersteuner geeft onafhankelijk advies, staat naast de inwoner en neemt geen beslissingen over zorgtoewijzing. Hierdoor blijft de focus volledig op het belang van de inwoner gericht.



Aanleiding

Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) werd in Papendrecht tot april 2024 aangeboden door medewerkers van Stichting MEEVivenz, onderdeel van Sterk Papendrecht (het sociaal wijkteam). Tijdens de uitvoering ontstonden uitdagingen, zoals:

- De beperkte bereikbaarheid voor kwetsbare groepen.
- Onduidelijkheid over het doel, de doelgroep en het onderscheid met andere cliëntondersteunende activiteiten.

Om OCO beter te laten aansluiten op de behoeften van inwoners, besloot de gemeente in 2023 een participatief actieonderzoek te starten. Onder begeleiding van adviesbureau JSO werkten cliëntondersteuners van Sterk Papendrecht en MEEplus samen met professionals, inwoners en ervaringsdeskundigen aan een verbeterde werkwijze.

Dit onderzoek richtte zich op:

- Een heldere definitie en positionering van OCO.
- Het vergroten van bekendheid bij inwoners en professionals.
- Het waarborgen van kwaliteit en toegankelijkheid.

Hoe is het onderzoek uitgevoerd?

Het actieonderzoek bestond uit drie fases:

Fase 1 – Verkenning (voor zomer 2023)

- Doelen gezamenlijk bepaald.
- Oprichting van een werkgroep met OCO-medewerkers en een ervaringsdeskundige.
- Eerste bijeenkomst georganiseerd met professionals en inwoners.
- Interviews gehouden met stakeholders.
- Het netwerk van OCO (formele en informele partners) in kaart gebracht.

Fase 2 – Onderzoeken en verbeteren (zomer 2023 – maart 2024)

- Online interviews gehouden met stakeholders en professionals.
- Twee netwerkbijeenkomsten georganiseerd om hoofdthema's te verdiepen.
- Ontwikkelingsessies met de werkgroep OCO.
- Interviews met OCO-cliënten, uitgevoerd door een ervaringsdeskundige.
- Gemeentelijke data over kwetsbare groepen geanalyseerd.

Fase 3 – Implementatie verbeterde werkwijze (april – december 2024)

- Aanbevelingen vertaald naar concrete acties.
- Periodieke afstemming met de werkgroep.
- Nieuwe werkwijze doorgevoerd en aangepast waar nodig.



Belangrijkste aanbevelingen

Uit het onderzoek blijkt dat OCO in Papendrecht sterker geïmplementeerd kan worden. Dit kan door:

1. Onafhankelijkheid waarborgen: Zorg dat OCO-medewerkers zich volledig richten op OCO zonder andere functies.
2. Heldere definitie en werkwijze: Voor zowel inwoners als samenwerkingspartners.
3. Kwaliteit borgen: Regelmatige evaluaties, monitoring en deskundigheidsbevordering.
4. Toegankelijkheid vergroten: Verbeter bereikbaarheid via centrale contactpunten (e-mailadres, telefoonnummer) en communiceer op verschillende niveaus.
5. Kwetsbare doelgroepen in kaart brengen: Verdiep inzicht in omvang en geografische spreiding binnen Papendrecht.
6. Bekendheid bij partners vergroten: Stimuleer doorverwijzingen door huisartsen en andere organisaties. Investeer in relatiebeheer en netwerkontwikkeling.



Verbeterde werkwijze

De aanbevelingen zijn verwerkt in een verbeterde werkwijze. Sinds april 2024 wordt OCO uitgevoerd door het bovenlokale team MEEplus, dat beschikt over een onafhankelijke positie. Tijdens de implementatie hebben zij hun werkwijze afgestemd op de aanbevelingen, wat resulteerde in een gezamenlijk ontwikkeld, levend document.

De verbeterde werkwijze omvat onder meer:

- Een definitie van OCO voor cliënten en verwijzers.
- Beschrijving van de doelgroep, positionering en werkwijze (inclusief stroomschema).
- Rollen en verantwoordelijkheden van betrokken partijen.
- Methodes voor monitoring en evaluatie.
- Vereisten voor kennis en vaardigheden van OCO-medewerkers.
- Richtlijnen voor samenwerking met formele en informele netwerken.

Wat nu?

Het bovenlokale team MEEplus voert OCO uit volgens de verbeterde werkwijze en houdt het document actueel. De focus blijft op het versterken van welbevinden en het verbeteren van toegang tot ondersteuning voor alle inwoners van Papendrecht. Om deze verbinding te versterken, is er een vaste schakel binnen het OCO-team van MEEplus die nauw samenwerkt met Sterk Papendrecht. Hierdoor kunnen vragen gemakkelijk onderling worden afgestemd en blijft de lokale kleur en expertise van Papendrecht gewaarborgd.

Dankwoord

Wij bedanken iedereen die heeft bijgedragen aan dit onderzoek en de verbeterde werkwijze van Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO) in Papendrecht. In het bijzonder danken we de betrokken inwoners, ervaringsdeskundigen, professionals, de werkgroep OCO en het team van MEEplus voor hun waardevolle inbreng en inzet bij het verzamelen van inzichten en het doorvoeren van verbeteringen.

Dank ook aan alle huidige en toekomstige cliëntondersteuners die zich dagelijks inzetten voor de inwoners van Papendrecht. Samen blijven we werken aan een toegankelijk en effectief OCO, waarbij het welzijn van de inwoners centraal staat.



Bijlagen:

1. Een flyer voor de Centrale Toegang Servicebureau.
2. Een informatiedocument voor verwijzers.