

College B en W Olst-Wijhe  
Raadhuisplein 1  
8131 BN Wijhe



Wijhe, 8 oktober 2018

Betreft gevraagd advies Evaluatie Bestuursopdracht Uitvoering Werk en Inkomen  
kenmerk 2018-003P

Betreft: ongevraagd advies Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO)

Geacht College,

In het kader van zelfredzaamheid en participatie van inwoners vinden wij onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) een belangrijke voorziening. OCO helpt inwoners o.a. met het verkrijgen van de juiste informatie, met het verduidelijken van de hulpvraag, met het in kaart brengen van het eigen netwerk en het verbinden van professionele en informele zorg en ondersteuning. Wij hebben de indruk dat OCO in de gemeente Olst-Wijhe nog niet is georganiseerd zoals het is bedoeld. Daarom willen wij dit onderwerp d.m.v. een ongevraagd advies onder uw aandacht brengen.

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om onafhankelijke informatie, advies en ondersteuning te geven aan alle inwoners met een hulpvraag. Dit geldt **sociaal domein breed** dus voor de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet én andere levensgebieden zoals schuldhulpverlening, onderwijs, gezondheidszorg, wonen en werk en inkomen. Deze algemene voorziening in de vorm van Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO), is gratis, laagdrempelig en beschikbaar voor alle inwoners met een hulp- en/of ondersteuningsvraag. De OCO staat **naast** de cliënt/inwoner, is levensbreed in te zetten en handelt in het belang van de inwoner. Hij is onafhankelijk van de gemeente en zorgaanbieders.

De functie van OCO kan worden gesplitst in twee delen:

1. Informatie, advies en ondersteuning van de inwoner voorafgaand en tijdens het onderzoek naar de hulpvraag en het samenstellen van het hulp- en ondersteuningsaanbod.
2. Informatie, advies en ondersteuning van de inwoner wanneer de inwoner "knelpunten" ervaart in de zorg.

De wet definieert OCO als volgt: *"Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen"*.

Over de invulling van de functie van OCO bestaat veel verwarring en is in veel gemeenten niet volgens de bedoeling vorm gegeven. Naar ons idee geldt dit ook voor de gemeente Olst-Wijhe en wij spreken onze zorg daarover d.m.v. deze brief uit.

Op landelijk niveau heeft de VNG i.s.m. de landelijke belangenorganisaties en Movisie begin 2017 de [Handreiking Onafhankelijke Cliëntondersteuning](#) uitgebracht. Goed georganiseerde onafhankelijke Cliëntondersteuning levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van het sociaal domein. Zie bijlage: **meerwaarde van goed georganiseerde OCO** van de Koepel Adviesraden Sociaal Domein. De overheid stelt extra financiële middelen (55 miljoen) ter beschikking aan gemeenten om Onafhankelijke cliëntondersteuning te organiseren zoals bedoeld.

Knelpunten en signalen die wij als Adviesraad van inwoners in Olst-Wijhe krijgen:

- OCO is onvoldoende bekend bij inwoners; er wordt weinig bekendheid aan gegeven en het wordt meestal niet proactief aangeboden aan inwoners die zich melden met een hulpvraag;
- Er wordt (teveel) van uit gegaan dat de voorziening door vrijwilligers moet worden ingevuld. Een familielid (of ander vertrouwd persoon) dat meekomt wordt als OCO gezien;
- Vrijwillige OCO's worden regelmatig geconfronteerd met té complexe problematiek waar zij niet de deskundigheid voor hebben;
- Veel professionals zijn van mening dat zij de onafhankelijk cliëntondersteuner zijn (vanuit hun eigen professionele autonomie);
- De gemeente bepaalt teveel wie er wel/niet voor in aanmerking komt. (bijvoorbeeld alleen in complexe situaties).

In de afgelopen tijd is het onderwerp onafhankelijke cliëntondersteuning regelmatig in de adviezen aan uw gemeente aan de orde gesteld. Op vragen van de Cliëntenraad WWB (advies op de **nota Minimabeleid** nov. 2017) over de beschikbaarheid van OCO t.b.v. inwoners die onder de Participatiewet vallen, wordt door de gemeente het volgende geantwoord: *“Overigens wordt opgemerkt dat voor wat betreft Werk en Inkomen de informatie over Financiën de Baas, de samenwerking tussen de Formulierenbrigade en de Sociaal Raadslieden, in de folder Hoge kosten-Laag inkomen is opgenomen. Deze folder wordt aan al onze klanten uitgereikt. Ook wordt op dit moment gewerkt aan een voorstel om voor de duur van twee jaar een Meldpunt Sociaal Domein Olst-Wijhe in richten. Het meldpunt is dan bereikbaar voor inwoners van onze gemeente die een melding of vraag hebben rondom de uitvoering van de Wmo 2015, de Jeugdhulp en de Participatiewet”.*

Dit zijn echter voorzieningen die inwoners kunnen ondersteunen op specifieke onderdelen. Deze voorzieningen kunnen niet worden aangemerkt als Onafhankelijke Cliëntondersteuning.

In uw reactie op het advies op **het Transformatieplan** geeft u als antwoord: *“Wij onderschrijven het belang van cliëntondersteuning. In het beleidsplan Wmo is, in overleg met de Wmo Adviesraad, al de actie benoemd om zowel het aanbod als de bekendheid verder te versterken”.*

In het advies op het **Beleidsplan Wmo 2017-2020** van de Wmo adviesraad (febr.2017) is uw reactie: *“Wij zien uw meedenken bij de verdere uitwerking graag tegemoet”.*

Vragen die wij hebben op dit moment over de situatie in Olst-Wijhe:

- Hoe actief wordt OCO aangeboden in Olst-Wijhe?  
Wordt OCO actief aangeboden wanneer een inwoner zich meldt met een hulpvraag?

- MEE: professionele cliëntondersteuning: Welk budget? Hoeveel uren ondersteuning kunnen zij jaarlijks bieden? Is dit in verhouding met het aantal inwoners dat aanspraak zou kunnen maken op OCO?
- Vriendendiensten Deventer; op het gebied van GGz problematiek : hoe is deze cliëntondersteuning georganiseerd?
- VOA's: Vrijwillige Ouderen Adviseurs: opgeheven in Olst Wijhe? Wat is de reden?
- Meldpunt en medewerkers van Financiën de baas – sociaal raadslieden – Meldpunt etc: vallen niet onder de definitie van Onafhankelijk Cliëntondersteuning.
- Inwoners die zich melden met een hulpvraag op het gebied van werk en inkomen/Participatiewet krijgen geen OCO aangeboden/ is er überhaupt OCO voor hen beschikbaar?

Wellicht is het een uitdaging om mee te doen aan het [koploperproject](#) van de VNG. Hiervoor worden nog nieuwe koplopergemeenten gezocht.

Samenvattend:

- Signalen van inwoners: OCO in de gemeente Olst-Wijhe is nog niet georganiseerd zoals bedoeld;
- OCO ligt aan de basis van de doelstellingen: eigen regie- zelfredzaamheid en participatie. (verbindend en versterkend);
- Goed georganiseerde onafhankelijke Cliëntondersteuning levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van het sociaal domein.
- N.a.v. eerdere adviezen en contacten waarbij het onderwerp aan de orde is gekomen, willen wij graag met u in gesprek.

Wij willen als adviesraad graag met u in gesprek over Onafhankelijke Clientondersteuning en zien uw reactie tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Bijlage: [meerwaarde goed georganiseerde OCO](#) (Koepel ASD)

**Zelftest voor gemeenten:** Het ministerie van VWS, de betrokken cliëntenorganisaties en de VNG zien de zelftest vooral als een instrument om lokaal de dialoog te faciliteren over de inrichting van de onafhankelijke cliëntondersteuning.