



Aan : College B&W Súdwest-Fryslân
Van : WMO Adviesraad Súdwest-Fryslân
Datum : oktober 2021

Betreft: advies Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning (OCO)

Inleiding

De gemeente SWF heeft in twee slagen vormgegeven aan de OCO.

In eerste instantie is in 2016 de uitvoering neergelegd bij Mienskipsoarch die één cliëntondersteuner bood.

In tweede instantie is met ingang van 2017 de organisatie gegund aan MEE Friesland. Deze kent drie inzetbare cliëntondersteuners.

MEE Friesland voldoet aan alle kwaliteitseisen.

Basis van de advisering

1. De WMO schrijft voor dat elke gemeente verplicht is om inwoners ten aanzien van zorg en ondersteuning een keuzemogelijkheid te bieden. We stellen vast dat de huidige situatie hier niet in voorziet. Weliswaar heeft MEE Friesland drie cliëntondersteuners, maar een alternatief voor de organisatie wordt niet geboden.
2. De nieuwe wijze van zorgdienstverlening, op basis van gebiedsgerichte inzet van vier hoofdzorgaanbieders, betekent dat zorggebruikers met veel veranderingen geconfronteerd gaan worden. Zorggebruikers zullen in een aantal gevallen geconfronteerd worden met nieuwe gezichten van nieuwe organisaties. Voorst zal het proces van herindicatie zorgen voor de nodige onrust. Dit vergroot het belang van de inzet van OCO om inwoners te ondersteunen.
3. Onderzoek in o.a. drie Friese gemeenten levert een aantal duidelijke feiten.
 - Inwoners willen een keuze hebben bij de beslissingen over zorg en ondersteuning.
 - Het hebben van een keuzemogelijkheid ten aanzien van een persoon en/of organisatie bevordert de acceptatie, de eigen regie en de zelfredzaamheid van de inwoners.
 - De keuze wordt bepaald door een combinatie van een 'persoonlijke klik', aanvullende expertise, naam en faam van de organisatie en de rechtstreekse benaderbaarheid.
 - Inwoners hebben een voorkeur voor een OCO afkomstig uit hun directe leefomgeving (vertrouwd met het gebied en de sociale kaart).

4. Uit de cliënttevredenheidsonderzoeken in onze gemeente blijkt elk jaar opnieuw dat de bekendheid van de OCO bij zorggebruikers laag is. Bij niet-zorggebruikers zelfs nihil.
De huidige situatie is dat zorgaanvragers door de gemeente worden gewezen op het bestaan van OCO. De gemeentelijke website besteedt aandacht aan OCO, maar de informatie is op de genoemde website niet makkelijk vindbaar.
5. De OCO wordt ten onrechte eenzijdig gekoppeld aan het gesprek met de gemeente c.q. zorgaanbieder over het verkrijgen van voorzieningen. Terwijl voor niet-WMO cliënten de inzet van een OCO juist aantrekkelijk kan zijn en een (duurder) beroep op WMO-voorzieningen in veel gevallen kan voorkomen.
6. De kennis over het principe van OCO en de uitvoering is niet alleen bij zorggebruikers beperkt, maar ook bij relevante gemeenteambtenaren, zeker gezien het grote aantal personele (rol)wisselingen van de afgelopen jaren.

Advies 1: vergroten van de keuzemogelijkheid OCO-aanbieders

De WMO Adviesraad adviseert de gemeente om zo spoedig mogelijk de keuzeruimte voor de inwoner te vergroten.

MEE Friesland biedt kwalitatief prima OCO, maar het is van de organisatie geen kernactiviteit. Als inwoners een slechte ervaring met MEE hebben, ook al staat die los van OCO, dan wil men een alternatief kunnen kiezen.

In dit kader doen we nog twee aanvullende suggesties:

De WLZ wordt uitgevoerd door Zorgkantoor Friesland. Deze heeft vier organisaties geselecteerd die die OCO WLZ bieden: Mee Friesland (Leeuwarden), Clientondersteuning Noord Nederland CLIONN Participaasje (Ysbrechtum), Zorgbelang Fryslân (Leeuwarden) en Thuis in Clientondersteuning (Kampen).

Het verdient aanbeveling om een OCO te contracteren die ook een werkrelatie heeft met Zorgkantoor Friesland. Dit bevordert een soepele aanpak van de regelmatig voorkomende overgang van WMO naar WLZ.

Advies 2: vergroot de bekendheid en de brede dienstverlening van OCO bij (potentiële) zorggebruikers

Het vergroten van de bekendheid en het vertellen van het 'grote verhaal' (niet alleen ondersteuning bij eerste aanvraag...) kan gerealiseerd worden door onder andere de volgende maatregelen:

- Presenteer in alle relevante media (website, folders, artikelen enz.) niet alleen de organisaties die OCO verlenen, maar ook de beroepsmatige personen die dat namens de organisaties doen (naam, foto, aanvullende expertise, telefoonnummer c.q. emailadres).

- Zorg dat bij communicatie richting de inwoner over de gebiedsgerichte zorgorganisatie gelijk informatie over de OCO wordt meegenomen.
- Informeer de ambtelijke organisatie waar nodig over OCO.
- Informeer zorgaanbieders in het Sociaal Domein, huisartsen en transferverpleegkundigen in ziekenhuizen over OCO.
- Informeer (adviseurs van) patiënten- en andere belangenorganisaties.
- Informeer inwoners over OCO tijdens bewonersbijeenkomsten.

Uiteraard zijn wij te allen tijde bereid om onze zienswijze toe te lichten en/of te verduidelijken.

Met vriendelijke groet,

Algemeen Bestuur WMO Adviesraad Súdwest-Fryslân

Loek Hogenhout (voorzitter)

Gerlof Otter (secretaris)

Wietse de Haan (lid DB)