



2023

JAARVERSLAG

STICHTING OCO

ONAFHANKELIJKE CLIENTONDERSTEUNING



Voor hulp en advies
in De Wolden



Inleiding

Onafhankelijke Cliëntondersteuning is een gratis voorziening die bestemd is voor alle inwoners van De Wolden die vragen hebben over zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, onderwijs, werk en inkomen.

De stichting krijgt subsidie van de gemeente De Wolden, maar handelt en besluit onafhankelijk. De onafhankelijke cliëntondersteuners leggen voor hun werkzaamheden verantwoording af aan het stichtingsbestuur. Het stichtingsbestuur legt zowel inhoudelijk als financieel verantwoording af aan het gemeentebestuur voor de ontvangen subsidie.

Naast het aanbieden van onafhankelijke cliëntondersteuning heeft de stichting nog een andere belangrijke taak, namelijk het signaleren waar zaken beter geregeld kunnen worden en zo nodig daarover advies uitbrengen. Dit betreft signalering en advies uitbrengen aan de gemeente en aan zorgverleners over hun dienstverlening en aan de gemeente over hun beleid ten aanzien van het sociale domein.

Grote lijnen in 2023

Uit de registratie van de gegevens blijkt dat steeds meer mensen stichting OCO weten te vinden als ze hulp nodig hebben. Het aantal ontvangen hulpvragen is behoorlijk gestegen van 367 in 2022 naar 470 in 2023.

De naamsbekendheid van stichting OCO wordt langzamerhand iets groter, niet alleen bij inwoners van De Wolden maar ook bij professionals in de zorg, die bewoners doorverwijzen naar stichting OCO. In de loop van de jaren dat de stichting bestaat is ook duidelijk geworden dat we voortdurend moeite moeten blijven doen om de hulp die stichting OCO mensen kan bieden, onder de aandacht te blijven houden.

We blijven daarom veel energie steken in het bereiken van mensen die hulp nodig hebben bij het vinden van hun weg in het sociale domein. We doen dat door advertenties in de dorpskranten, via sociale media en het verbeteren en steeds weer actueel maken van onze website. In het hoofdstuk over Communicatie kunt u hierover meer lezen.

Naast deze vormen van communicatie besteden we ook veel aandacht aan het onderhouden van relaties met professionals in de zorg. Deze inspanning heeft opgeleverd dat het aantal bewoners dat via doorverwijzing bij stichting OCO om hulp vragen meer dan verdubbeld is.



1 Organisatiestructuur van stichting OCO

1.1 Bestuur

Het bestuur bestaat uit 5 personen. In 2023 waren dat:

- Kees de Rijk, voorzitter
- Gonda Lier, penningmeester
- Bea van Oenen, secretaris
- Jan Ruiten, bestuurslid (namens de Adviesraad Sociaal Domein)
- Karin Winters, PR en externe communicatie tot 1-2-2023
- Wim Stam, bestuurslid sinds 1-4-2023

Het bestuur komt 1 x in de drie weken bij elkaar en zo nodig vaker.

1.2 Medewerkers

Bij stichting OCO werken de volgende cliëntondersteuners.

- Rowini Pot tot 31-12-2023
- Mariëlle van 't Oever
- Janet Hoving
- Diane Goeree per 1-12-2023

Nienke Nekeman (ZZP'er) verzorgt de secretariële ondersteuning en andere ondersteunende werkzaamheden.

Marije Effing (vrijwilliger) neemt deel aan de werkgroep Communicatie.



1.3 Werkwijze

Bereikbaarheid

Gemeenten hebben de plicht om inwoners te voorzien van juiste, begrijpelijke informatie over diensten op het gebied van het sociaal domein. Stichting OCO geeft invulling hieraan. Daarbij is de gedachte leidend dat goede, tijdige en begrijpelijke informatie een preventieve werking heeft. Iemand die in een vroeg stadium op de juiste manier is geholpen, loopt minder risico op vastlopen in een later stadium.

Snelle en laagdrempelige bereikbaarheid is een prioriteit voor stichting OCO. We zijn vijf dagen per week bereikbaar van 9.00 tot 17.00. We werken niet met een wachtlijst, vragen worden snel opgepakt. Vragen komen telefonisch of via de mail binnen. Inwoners van De Wolden weten ons al steeds beter zelf te vinden maar vaak wordt men ook doorverwezen via onze netwerkpartners zoals gemeente en zorg- en welzijnsorganisaties. Opvallend is dat inwoners, die al eens eerder geholpen zijn door de stichting, regelmatig terugkomen met nieuwe vragen.

Kennis

De cliëntondersteuners werken als generalisten maar hebben wel ieder hun specifieke kennis en achtergrond. De cliëntondersteuners blijven werken aan het vergroten van hun expertise en het bijhouden van veranderingen in wet- en regelgeving.

Inzet

Wanneer een inwoner om ondersteuning vraagt, gaat de cliëntondersteuner in gesprek om te kijken waar deze ondersteuning uit zou moeten bestaan. De inwoner is hierin leidend. De cliëntondersteuner blijft de inwoner ondersteunen totdat de vraag is afgehandeld of tot de cliënt weet waar hij/zij terecht kan voor de betreffende vraag.

Netwerk

Wanneer het nodig is, hebben cliëntondersteuners overleg met verschillende zorgprofessionals. Ook nemen cliëntondersteuners deel aan verschillende netwerken zoals die van de praktijkondersteuners van de huisartsenpraktijken en buurtteams. In het hoofdstuk Communicatie kunt u hierover meer lezen.

Naast deze vormen van communicatie besteden we ook veel aandacht aan het onderhouden van relaties met zorgprofessionals. Deze inspanning heeft opgeleverd dat het aantal bewoners dat via doorverwijzing hulp vraagt bij de OCO meer dan verdubbeld is. Cliëntondersteuners zijn geen structureel onderdeel van een overleg, maar gaan er naartoe op uitnodiging van een netwerkpartner of op aanvraag van de cliëntondersteuners zelf.

1.4 Scholing medewerkers

In 2023 hebben de medewerkers de volgende scholing gevolgd:

- 4 x per jaar intervisie onder begeleiding van een deskundige
- Scholing over parallelle processen, overdracht en tegenoverdracht en projectie
- Bijeenkomst Movisie over het Koplopersproject. Koplopers zijn gemeenten die bij de start van de onafhankelijke cliëntondersteuning met extra subsidie vorm hebben gegeven aan de cliëntondersteuning. Andere gemeenten konden zo leren van de Koplopers. Gemeente De Wolden was een van de Koplopersgemeenten.

1.5 Externe contacten bestuur en OCO'ers

Het bestuur heeft twee keer per jaar overleg met de wethouder voor een tussentijds overzicht van de inhoudelijke en financiële stand van zaken. Het bestuur heeft daarnaast nog regelmatig overleg met de beleidsmedewerker van de gemeente De Wolden.

In 2023 heeft het bestuur ook overlegd met het hoofd Sociaal Domein van de gemeente. Na dit overleg is besloten dat het hoofd Sociaal Domein in het vervolg aanwezig is bij het overleg dat het bestuur heeft met de wethouder. Dit heeft als voordeel dat de lijnen kort blijven.

Naast contacten met de gemeente heeft het bestuur ook overleg gehad met de directie van Welzijn De Wolden.

Om vragen van cliënten goed te kunnen beantwoorden, hebben de cliëntondersteuners regelmatig overleg met diverse instanties zoals:

- Ambtenaren WMO, Centrum Jeugd en Gezin
- Casusregisseurs gemeente De Wolden
- Maatschappelijk werk gemeente De Wolden en gemeente Hoogeveen
- Welzijn De Wolden
- Werkcoaches Baan Afspraak Banen (BAB)
- Huisartsen en praktijkondersteuners
- Praktijk Kindzorg de Wijk

De cliëntondersteuners namen ook deel aan buurtnetwerken en het overleg over nieuwkomersgemeente De Wolden en Hoogeveen. De cliëntondersteuners zijn op uitnodiging aanwezig.

1.6 Overleg bestuur en medewerkers

Bestuur en cliëntondersteuners komen ieder jaar 4 keer bij elkaar. In 2023 is er overlegd over:

- De afstemming van de werkzaamheden.
- Analyse van de data uit het nieuwe registratiesysteem: welk soort vragen werden er gesteld, is er een trend in toe- of afname van bepaalde vragen, uit welke dorpen komen veel vragen en welke dorpen weinig en waarom, zijn er casussen die veel tijd vragen en waarom en waar moeten we gericht actie ondernemen?
- Het meten van klanttevredenheid.
- Knelpunten. Een belangrijke taak van stichting OCO is het analyseren waar knelpunten zitten bij de zorgverlening van zorgaanbieders of binnen de gemeentelijke regelgeving. De cliëntondersteuners zijn bij uitstek de mensen die hier zicht op hebben. De knelpunten die geconstateerd zijn, zijn besproken en indien nodig door het bestuur doorgegeven aan de betreffende instantie of aan de gemeente.

Daarnaast vindt er jaarlijks een evaluatiegesprek met elke cliëntondersteuner en de administratieve ondersteuner plaats.





2 PR en communicatie

2.1 Media

In 2023 zijn hebben we in een aantal plaatselijke bladen geadverteerd. We maken gebruik van een 'contentkalender' om op social media (voornamelijk Facebook, LinkedIn en Twitter) aan te haken bij de actualiteit.

2.2 Flyer

De flyer die eerder ontwikkeld is, wordt actief verspreid door de cliëntenondersteuners. Dit om op openbare plekken zoals dorpshuizen herkenbaar te zijn. Ook wordt er in het dorpshuis van De Wijk op het scherm informatie getoond over stichting OCO.

2.3 Website

De website van OCO is door 2750 bezoekers bezocht. Meer dan een derde van de bezoekers vindt ons via Facebook. Via de website is een online enquête uitgezet om te achterhalen via welke kanalen stichting OCO gevonden wordt en of er aanvullende tips waren voor de communicatie-uitingen. Men was via verschillende kanalen op de hoogte van stichting OCO.

Opvallend was dat niet iedereen wist welke diensten en thema's stichting OCO aan kan bieden. Dat gaf het team communicatie het idee om in het voorjaar van 2023 te starten met het plaatsen van casussen op de website. Cliëntondersteuners leveren casussen uit de praktijk aan, deze worden vervolgens zo herschreven dat deze niet te herleiden zijn naar één specifieke situatie. Het doel van de casussen is om situaties te schetsen die voor mensen herkenbaar kunnen zijn. Hierdoor geven we de inwoners een beeld met welke vragen ze bij stichting OCO terecht kunnen. Door de casussen te plaatsen op social media, is te zien dat er meer mensen de website bezoeken.

Ook is het beheer van de website overgezet naar Plus Automatisering zodat alle pakketten bij één organisatie afgenomen worden.



2.4 Voorlichtingsbijeenkomsten

In maart heeft een van de cliëntondersteuners een voorlichtingsavond verzorgd tijdens de Vrouwen van Nu vergadering in Ansen. Dit gaf de aanwezigen veel informatie. Zij gaven aan stichting OCO nog niet te kennen. Er werden veel vragen vanuit de zaal gesteld.

Van de avond is een verslag gemaakt door het team communicatie en geplaatst op de website. Ook is dit verslag gedeeld met de andere afdelingen van Vrouwen van Nu en heeft dit geresulteerd tot een uitnodiging vanuit de Vrouwen van Nu uit Ruinen om ook hier een presentatie te komen geven.

2.5 Personele bezetting

De advertenties in de plaatselijke bladen zijn niet alleen gebruikt om stichting OCO zichtbaarder te maken, maar ook voor de oproep om een nieuw bestuurslid. Dat laatste resulteerde in een nieuw bestuurslid, Wim Stam. Dit omdat Karin Winters als bestuurslid stopte per 1-2-2023 omdat zij naar een andere gemeente verhuisde.

Het team communicatie komt eenmaal per drie maanden bij elkaar om de strategie te bepalen en de uitingen in media samen te stellen. Dat team bestaat uit Janet Hoving (cliëntondersteuner), Karin Winters (bestuurslid tot 1-2), Misja Boonzaayer (externe communicatie-adviseur, tot 1-2), Nienke Nekeman (officemanagement) en Marije Effing (vrijwilliger).

2.6 Plannen 2024

We gaan door met adverteren in de plaatselijke bladen. De flyers liggen door de gemeente verspreid in buurthuizen, huisartsenpraktijken en worden op het gemeentehuis actief verspreid. Er zal proactief ook voorlichtingsavonden, netwerkbijeenkomsten met andere professionals aangeboden en bezocht worden om meer bekendheid te creëren.

Het team communicatie maakt een contentkalender van 3 maanden en er is onderscheid in de uitingen op de verschillende sociale media. Op LinkedIn wordt een andere doelgroep (professionals) aangesproken dan op Facebook.

In april staat een fotoshoot gepland om nieuwe beelden te hebben voor de nieuwsberichten die in de toekomst geplaatst worden. Ook zullen de cliëntondersteuners gefotografeerd worden.





3 De werkzaamheden van de cliëntondersteuners

In 2023 hebben we 470 vragen van inwoners opgepakt. Dat is een toename van ruim 28% ten opzichte van 2022.

In 298 gevallen konden we mensen telefonisch in een vrij kort tijdsbestek helpen. De meeste korte vragen gaan over WMO, WLZ en de Jeugdwet. Het aantal korte vragen is ten opzichte van 2022 heel sterk toegenomen namelijk met 75%. Een korte vraag is een vraag die binnen 1,5 uur afgehandeld kan worden. Bij een korte vraag worden er veel minder gegevens geadministreerd, omdat anders de tijd die dit kost niet in verhouding is met de tijd die besteed wordt aan het beantwoorden van de vraag.

De gemiddelde tijd die wordt besteed aan een lange vraag, oftewel casus, was dit jaar 6 uur en 19 minuten. In 2022 was de gemiddelde tijd besteed aan een casus 5 uur en 26 minuten. De toename in tijd heeft hoofdzakelijk te maken met de complexiteit van die hulpvragen.

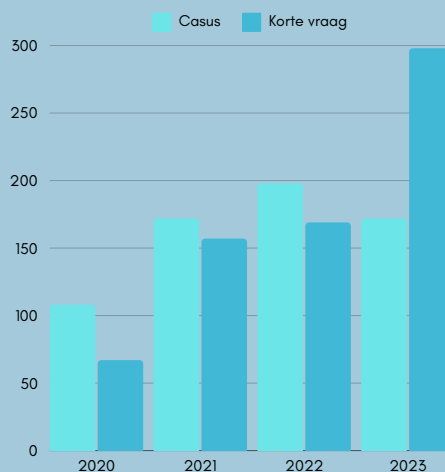
Signaleringsfunctie

De cliëntondersteuners gaan 1 x per kwartaal de diverse casussen bij langs en kijken of er bepaalde overeenkomsten, signalen zijn te herleiden. Deze analyse wordt met de gemeente tijdens het halfjaarlijkse overleg besproken. De gemeente neemt deze signalen serieus en voert, indien nodig, wijzigingen door.

Analyse van de data

AANTAL VRAGEN KORT/LANG

	2020	2021	2022	2023
Casus	108	172	198	172
Korte vraag	67	157	169	298
Totaal	175	329	367	470



Het totaal aantal vragen is met 28% toegenomen. De toename van het aantal vragen komt vooral door een sterke stijging, namelijk van 75%, van het aantal korte vragen. Het aantal casussen is licht afgenomen met 13%.

CASUSSEN

	2021	2022	2023
Gemiddelde bestede tijd in uren	6.19	4.58	5.24
Gemiddelde doorlooptijd in dagen	71	65	77

Conclusie

Er is een lichte stijging (9%) in de bestede tijd per casus. Ook de gemiddelde doorlooptijd is toegenomen met 18%. Dat is een trendbreuk t.o.v. de afgelopen jaren waarin de bestede tijd per casus en de gemiddelde doorlooptijd steeds meer afnam.

In 2023 is de registratie van de afsluiting van de casussen wat veranderd. Een casus wordt nu pas afgesloten als de OCO'er er zeker van is dat de vraag van de cliënt echt helemaal beantwoord is. De doorlooptijd loopt ook wat op, omdat het beantwoorden van vragen van cliënten vaak afhankelijk is van de informatie, die je nodig hebt van een andere instantie of van een overleg met een andere instantie. Die partijen ervaren veel werkdruk waardoor je vaak langer op een antwoord moet wachten.

KORTE VRAGEN D.W.Z. DE VRAAG KAN IN MAXIMAAL 1,5 UUR BEANTWOORD WORDEN.

HULPVragen PER SOORT KORTE Vragen ABSOLUTE AANTALLEN

	2021	2022	2023
Algemene informatie	24	11	8
Arbeid / inkomen	7	2	14
Financiën	9	13	16
Jeugdwet	17	16	40
Onderwijs	1	0	2
Recht	6	3	3
Vervoer	0	1	2
Welzijn	17	17	19
WLZ	24	26	39
WMO	33	59	90
Wonen	11	5	34
ZVW	6	16	31
Totaal	155	169	298

HULPVragen PER SOORT KORTE Vragen PERCENTAGES

	Korte vraag 2021	Korte vraag 2022	Korte vraag 2023
Algemene informatie	15%	6.5%	3%
Arbeid / inkomen	4.5%	2%	5%
Financiën	6	8%	5%
Jeugdwet	11%	9.5%	13%
Onderwijs	0.6%	0%	1%
Recht	4%	2%	1%
Vervoer	0%	0.5%	1%
Welzijn	11%	10%	6%
WLZ	15%	15%	13%
WMO	21%	35%	30%
Wonen	7%	3%	11%
ZVW	4%	9.5%	10%
Totaal	100%	100%	100%

Conclusie korte vragen over de jaren heen: er zijn wel wat verschuivingen maar die zijn niet echt opzienbarend.

CASUSSEN PER SOORT ABSOLUTE AANTALLEN

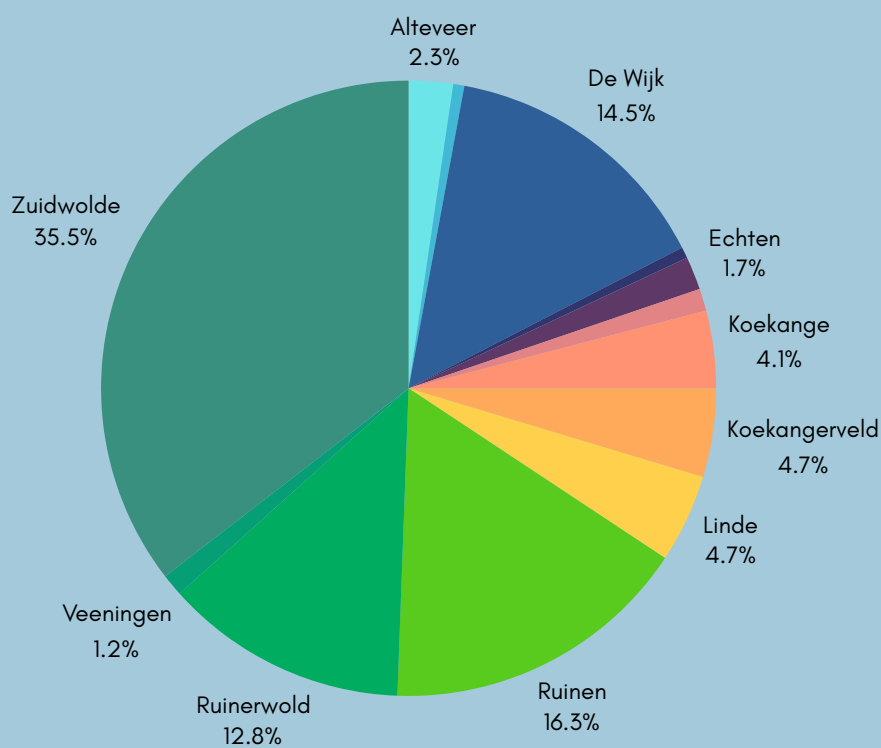
	2021	2022	2023
Algemene informatie	0	0	0
Arbeid / inkomen	2	4	6
Financiën	15	18	11
Jeugdwet	17	14	18
Onderwijs	0	2	5
Recht	4	1	4
Vervoer	1	2	2
Welzijn	7	4	15
WLZ	43	50	36
WMO	58	86	49
Wonen	11	12	13
ZVW	14	2	13
Totaal	172	198	172

CASUSSEN PER SOORT PERCENTAGES

	2021	2022	2023
Algemene informatie	0%	0	0
Arbeid / inkomen	1%	2%	3%
Financiën	9%	9%	6%
Jeugdwet	10%	7%	10%
Onderwijs	0	1%	3%
Recht	2%	1%	2%
Vervoer	1%	1%	1%
Welzijn	4%	2%	9%
WLZ	25%	25%	21%
WMO	34%	43%	28%
Wonen	6%	6%	8%
ZVW	8%	3%	8%
Totaal	100%	100%	100%

CASUSSEN PER PLAATS

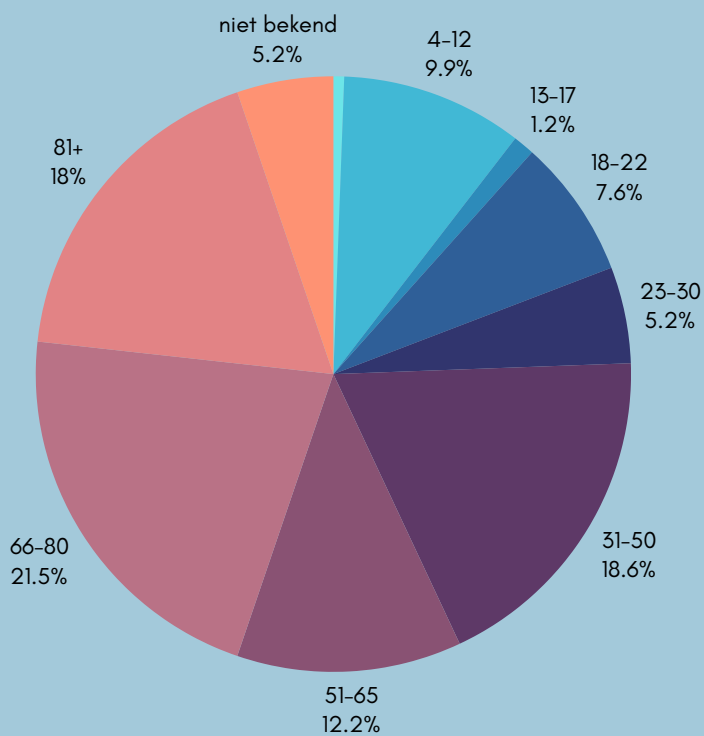
	2021	2021	2022	2022	2023	2023
Alteveer	2	1%	3	2%	4	2%
Ansen	1	1%	3	2%	1	1%
Berghuizen	0	0%	0	0%	0	0%
de Wijk	28	16%	38	20%	25	15%
Drogteropslagen	0	0%	0	0%	1	1%
Echten	2	1%	5	3%	3	2%
Eursinge	0	0%	0	0%	0	0%
Fort	0	0%	0	0%	0	0%
Kerkenveld	2	1%	6	3%	2	1%
Koekange	9	5%	17	9%	7	4%
Koekangerveld	0	0%	0	0%	8	5%
Linde	2	1%	1	1%	8	5%
Oosteinde	0	0%	0	0%	0	0%
Ruinen	17	10%	28	14%	28	16%
Ruinerwold	29	17%	26	14%	22	13%
Veeningen	6	3%	0	0%	2	1%
Zuidwolde	74	43%	69	35%	61	35%
Totaal	172		196		172	



CASUSSEN PER LEEFTIJDGROEPEN

	2021	2021	2022	2022	2023	2023
0 - 3	1	0.5%	1	0.5%	1	0.5%
04 - 12	9	5%	9	5%	17	10%
13 - 17	9	5%	9	5%	2	1%
18 - 22	18	10%	20	10%	13	7.5%
23 - 30	7	4%	4	2%	9	5%
31 - 50	38	22%	31	16%	32	19%
51 - 65	22	12%	29	15%	21	12%
66 - 80	28	16%	38	19%	37	21%
81 plus	39	23%	52	27%	31	18%
Niet bekend	0	0%	3	1.5%	9	5%
Eindtotaal	172		196		172	

Conclusie: de percentages schommelen wat maar er zijn geen duidelijke verschillen.



HOE IS OCO GEVONDEN

	2020 en 2021	2022	2023
doorverwezen	90	58	106
eerder client bij OCO	6	72	123
flyer	1	0	1
gemeente	33	23	52
lokale pers	3	0	5
mond tot mond reclame	14	18	24
sociale media	0	2	4
advertenties	0	4	5
via MEE	33	8	15
via SWW	1	3	17
website	9	3	16
onbekend	0	5	0
Totaal	190	196	368*

* In 2022 werd dit alleen bij de casussen geregistreerd. Halverwege 2023 is besloten dat het belangrijk was om het ook bij de korte vragen te registreren. Omdat het niet over het gehele jaar 2023 geregistreerd is, is er een verschil in aantal met het totaal aantal korte vragen en casussen.

TEVREDENHEID VAN DE CLIËNT

	2022	2022	2023	2023
Cliënt is niet tevreden	5	2%	6	3%
Cliënt is tevreden	139	70%	142	80%
Cliënt laat niets meer horen	16	8%	13	7%
Niet nagevraagd	40	20%	15	9%
Totaal	200		176	

WELKE OPLOSSINGEN ZIJN ER GEVONDEN

Oplossingen	Aantal hulpvragen 2022	Aantal hulpvragen 2023
Indicatie aangevraagd	33 (17%)	27 (15%)
Maatschappelijk werk	2	1
Mogelijkheden uitgezocht	33	41
Thuiszorg	1	0
Voorlichting gegeven	52 (27%)	25 (14%)
Welzijnsorganisatie	4	1
WLZ-cliëntondersteuner	1	0
Zorgaanbieder gevonden	6	9
Leeg	64 (32%)	71 (40%)
Totaal	196	176

Conclusie: voorlichting geven kwam in 2023 veel minder vaak voor. De registratie van de oplossingen die gevonden zijn kan beter.



4 Financiën

Toelichting financieel jaarverslag

In 2023 is aan stichting OCO een subsidiebedrag toegekend van € 185.000,-. In 2023 waren de kosten van cliëntondersteuning hoger dan voorheen. Totaal is er in 2023 ruim € 40.000 meer gedeclareerd dan in 2022. Dat komt omdat we nu een ZZP'er betalen in plaats van een medewerker van Welzijn, waarvoor Welzijn alleen de kale personeelskosten berekende. Ook zijn er veel meer uren gemaakt.

De hogere kosten leidden in 2023 tot een negatief resultaat van € 8.288,-. Doordat er, ondanks de terugbetaling aan de gemeente, nog een reserve was, konden we dit zelf opvangen.

5 Conclusie

In 2023 kunnen we spreken van een behoorlijke toename van het aantal vragen aan onze cliëntondersteuners.

De naamsbekendheid van de OCO groeit, maar moet een voortdurend punt van aandacht blijven. Zo af en toe advertenties in de plaatselijke kranten en op sociale media is niet genoeg. Informatie valt alleen op als je die zelf nodig hebt. Anders lees of kijk je eroverheen. We zijn er inmiddels achter gekomen dat het essentieel is om stichting OCO voortdurend onder de aandacht van de inwoners van de gemeente De Wolden te brengen.

Investeren in het onderhouden van contacten met zorgprofessionals blijkt daarnaast zeer belangrijk te zijn. Door hun verwijzingen vinden bewoners van De Wolden ons steeds beter.

We zijn blij met de grote mate van tevredenheid van de cliënten die door onze cliëntondersteuners zijn geholpen. Dat is te zien aan de cijfers bij navraag over de tevredenheid maar ook aan het feit dat mensen die eerder geholpen zijn weer aankloppen als ze nieuwe vragen hebben.