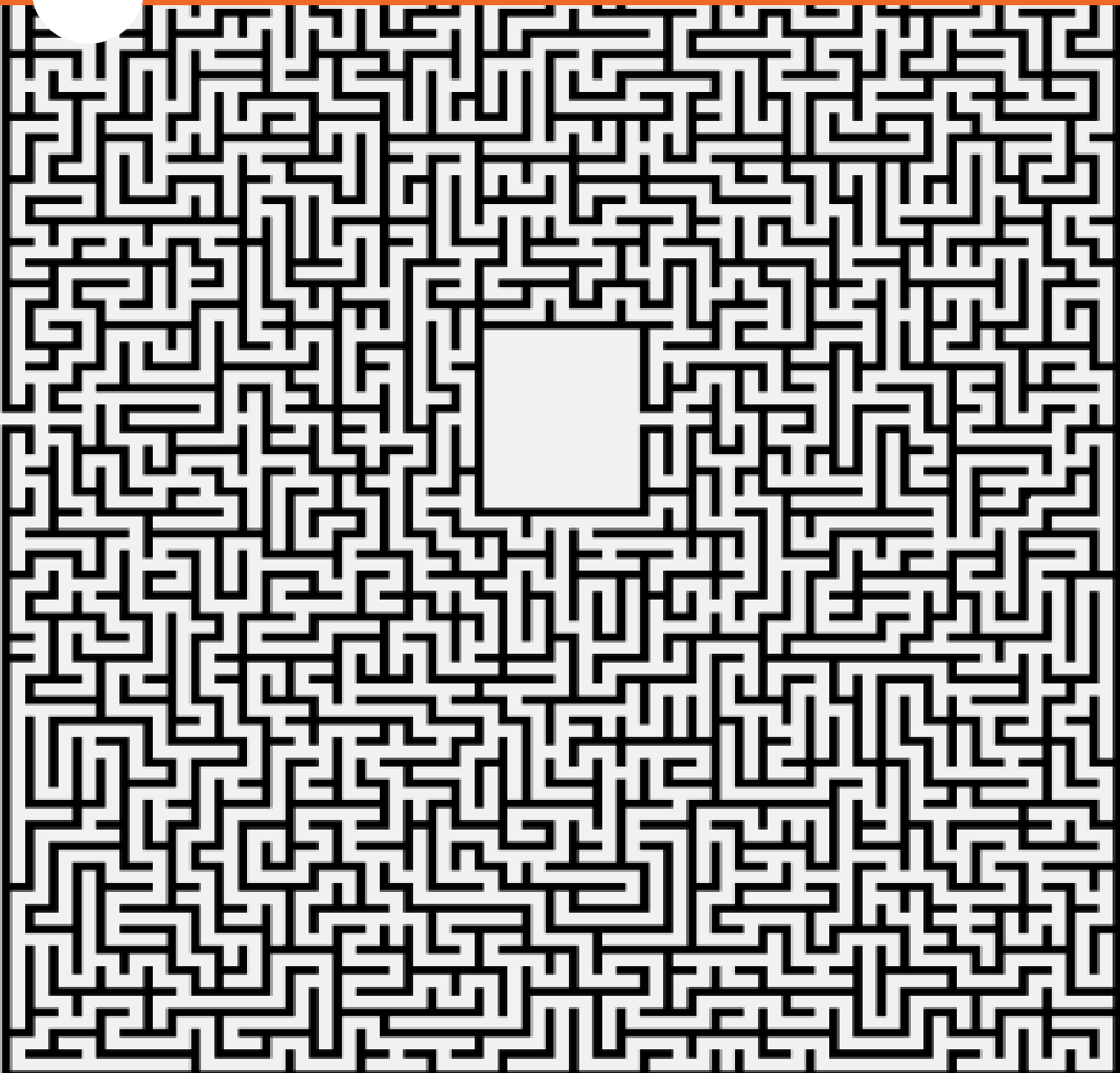


**BREDE  
RAAD  
010**

**Zoekt en gij zult niet vinden**

*OCO blijft het best bewaarde geheim van Rotterdam*



**ERVARINGEN VAN ROTTERDAMMERS**

**Door**  
Adviesteam Onafhankelijke  
Cliëntondersteuning (OCO)

*Januari 2024*

Contact  
Brede Raad 010  
[Info@brede raad-010.nl](mailto:Info@brede raad-010.nl)  
m. 06 – 27 27 93 60

*De Brede Raad 010 is het adviesorgaan van de gemeente Rotterdam voor beleid in het sociaal domein: de Jeugdwet, Wmo, Participatiewet, Armoedebeleid en Schulddienstverlening. Op basis van de ervaringen van Rotterdammers maakt de Brede Raad 010 adviezen voor het college van B&W. Door de stem van Rotterdammers te laten horen, is de ambitie van de Brede Raad 010 het beleid beter te laten aansluiten op de praktijk.*

## ZOEKT EN GIJ ZULT NIET VINDEN

### Inhoud

	Pagina
Voorwoord	4
De adviezen op een rij	5
Aanleiding	6
Vraagstelling	6
Analyse: systeemwereld versus leefwereld	6
Conclusie	7
Laat OCO een begrip worden in Rotterdam	7
Bijlage: een bloemlezing ervaringen van OCO-cliënten	8

## Voorwoord

Vijf jaar Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO) in Rotterdam heeft ervoor gezorgd dat talloze Rotterdammers na een lange mars door het ambtelijk apparaat uiteindelijk de zorg, hulp of ondersteuning hebben gekregen die zij nodig hadden en waar zij recht op hadden. Dat is een felicitatie waard aan de vier professionele OCO's die bij Zorgbelang/Basisberaad geïnstalleerd zijn. Het is ook een felicitatie waard aan de vele vrijwillige, informele OCO's die her en der actief zijn. Zij doen belangrijk werk, dat helaas hard nodig is.

OCO is mede dankzij de inzet van de Brede Raad 010 ontstaan. We hebben zelfs meegewerkt aan de opzet hiervan. Sindsdien hebben we bij herhaling gewezen op de naar ons idee gebrekkige manier waarop de gemeente recht doet aan het werk van OCO's en waarop zij bekendheid geeft aan OCO's. De gemeente wil OCO uitsluitend zien als vangnet voor Rotterdammers die door de bomen het bos niet meer zien. Op zich zou dit voldoende kunnen zijn als de gemeentelijke loketten serieus oog hebben voor de mensen die OCO's weer het systeem in brengen.

In onze gesprekken met Rotterdammers komen we er steeds weer achter dat zij enorme behoefte hebben aan iemand die hun de weg wijst. Daarom hebben we opnieuw een ongevraagd advies geschreven: Zoekt en gij zult niet vinden.

We hebben er in dit advies bewust voor gekozen vooral met Rotterdammers te praten die een persoonlijke ervaring hebben met OCO en niet met wijkteammedewerkers of Wmo-consulenten. De interviews met een aantal van hen geven een goed inzicht in de multi-problematiek en in de gemoedstoestand waarin zij hun problemen moeten aanpakken. Daarom hebben wij de interviews met hen bij wijze van uitzondering integraal opgenomen in de bijlage. Het gaat ons er vooral om te laten zien welke waarde professionele OCO's hebben voor inwoners. Die waarde zou nog meer aan betekenis winnen als zij in een vroeg stadium in beeld komen bij Rotterdammers die ondersteuning nodig hebben op het moment dat zij binnen de gemeente op zoek gaan naar een oplossing voor hun problemen.



Koen van Dijk,  
Directeur-voorzitter

## De adviezen op een rij

1. Houd een campagne om de bekendheid van OCO onder Rotterdammers te vergroten. Billboards in de stad, informatiefolders in ziekenhuizen, bij huisartsposten, in bibliotheken, in scholen, in Huizen van de wijk, verpleeghuizen, bij huisartsen, fysiotherapeuten; waar het maar van pas kan komen.
2. Zorg ervoor dat professionals in de wijkteams, zorgaanbieders en andere hulpverleners over informatiemateriaal over OCO beschikken die zij aan Rotterdammers kunnen geven die in problemen komen met het systeem van de gemeente.
3. De Vraagwijzer moet beter monitoren of de oplossing voor een vraagsteller daadwerkelijk is gevonden en begrijpen dat een inwoner niet zomaar hulp komt vragen.
4. Wijkteammedewerkers moeten cliënten van elkaar kunnen overnemen als er geen 'klik' is met de cliënt of als de cliënt geen 'klik' heeft met de wijkteammedewerker.
5. Maatwerk: ieder mens heeft zijn eigen problemen waarvoor individuele oplossingen nodig zijn. Een OCO kan eraan bijdragen dat inwoners worden gehoord en gezien. Een andere optie is dat wijkteams moeilijke casussen aankaarten bij de afdeling PRIO<sup>1</sup>.
6. Vier professionele OCO's op bijna 700.000 inwoners is absoluut ontoereikend. Er is te weinig tijd per cliënt. Het grote aantal informele OCO's, met wie de professionele OCO's goed samenwerken, doet daar niets aan af. Er moet een hoger budget voor de OCO's komen, of de gemeente moet lering trekken uit verbeterpunten die door de OCO's worden aangedragen.
7. OCO's hebben goed zicht op wat er niet goed werkt binnen de gemeente. De gemeente kan hier veel van leren. Consulteer OCO's hierover.
8. Besef dat mensen die veel stress hebben, zoals uit de bijgevoegde casussen blijkt, soms niet in staat zijn om een geordend verhaal te vertellen. Veel geïnterviewden zeggen dat ze als 'psychisch' worden bestempeld, terwijl ze alleen maar veel stress hebben. En jarenlange stress geeft soms weer nieuwe problemen, waardoor opnieuw een beroep op een Wmo-voorziening wordt gedaan. Houd daarom de zeven leefgebieden aan als leidraad voor gesprekken.
9. Geef een OCO de ruimte. Bij mensen met meerdere problemen kan de balans opeens de verkeerde kant opslaan. Dan is eigenlijk à la minute hulp nodig is, bijvoorbeeld in een gezin met jonge kinderen én een zieke ouder. Of een kind blijkt gehandicapt en dat heeft veel impact op de rest van het gezin, waar men om andere redenen al veel stress heeft. Er moet dan snel gehandeld kunnen worden, maar door lange procedures loopt alles dan verder uit de hand.
10. Vermeld in álle correspondentie dat mensen gebruik kunnen maken van OCO.

---

<sup>1</sup> PRIO is een afdeling van de gemeente die kijkt of de gemeente de juiste stappen heeft genomen. De medewerkers van het wijkteam worden soms opgeroepen om uitleg te geven, dit is niet altijd een pré in verband met de relatie met de klant.

## Aanleiding

In de aanloop naar het jubileum van de professionele OCO's heeft de Brede Raad 010 met een aantal Rotterdammers gesproken die in contact zijn gekomen met OCO's nadat zij het overzicht over hun situatie zo goed als kwijt waren. In deze rapportage nemen we een aantal van hun verhalen in de bijlage mee, vooral om aan te geven hoeveel voorkomen had kunnen worden als zij in een eerder stadium ondersteuning van OCO hadden gekregen. Dit had veel bureaucratisch gedoe en leed kunnen voorkomen. Sterker, het had de gemeente veel inzet van ambtenaren kunnen besparen. De ervaringen van deze cliënten van OCO zijn ook de basis voor de adviezen die wij het college van B&W – bij herhaling – meegaven en in dit advies opnieuw geven.<sup>2</sup>

## Vraagstelling

*Hoe kan de gemeente bevorderen dat OCO bij Rotterdammers beter bekend is?*

## Analyse: systeemwereld versus leefwereld

De Brede Raad 010 wijst er telkens op dat je problemen kunt voorkomen door Rotterdammers te wijzen op de mogelijkheid OCO in te schakelen op het moment dat of voordat zij een beroep doen op de gemeente voor zorg, hulp of ondersteuning en er met de gemeente niet uitkomen. We kunnen het erover eens zijn dat OCO eigenlijk een uitvloeisel is van een systeem met mankementen. Het zou niet nodig zijn als de gemeente een systeem had opgetuigd waarin iedere Rotterdammer moeiteloos de weg zou vinden. Dan zouden vier professionele OCO's op bijna 700.000 inwoners mogelijk toereikend zijn. Maar heel veel Rotterdammers die de Brede Raad 010 tegenkomt, hebben juist enorme behoefte aan iemand die hen bijstaat om hun weg in het systeem te vinden. Professionele OCO's werken in de praktijk niet of nauwelijks samen met informele OCO's die op vrijwillige basis cliënten ondersteunen. Formele cliëntondersteuners zijn professionals die zijn opgeleid om beroepsmatig de functie van cliëntondersteuner uit te oefenen. Ze zijn veelal hbo-opgeleid, bijvoorbeeld als sociaal werker, verpleegkundige, sociaal pedagogisch hulpverlener, maatschappelijk werker of sociaal cultureel werker. Vaak zijn ze toegerust met een aanvullende specialisatie cliëntondersteuning. Om kwaliteit te kunnen bieden is het van belang dat cliëntondersteuners hun kennis en kunde actueel houden. Ze zijn vaak ook ingeschreven bij een beroepsregister.

Informele onafhankelijke cliëntondersteuning wordt uitgevoerd door vrijwilligers en ervaringsdeskundigen. Bij informele cliëntondersteuners vormt het perspectief van de leefwereld van de inwoner hét uitgangspunt. Ervaringsdeskundigen weten uit eigen ervaring hoe het is om met bepaalde problematiek te moeten leven. Ze hebben hier zelf oplossingen voor moeten zoeken en denken van daaruit mee. Ook vrijwilligers maken vaak qua leeftijd of leefsituatie deel uit van de directe sociale omgeving van de inwoner die hulp zoekt. Daardoor kunnen ze zich goed inleven in wat iemand zoal nodig kan hebben of moet weten. Verder zijn vrijwilligers en ervaringsdeskundigen vaak werkzaam vanuit een vrijere opdracht. Ze worstelen minder met de eisen die organisaties aan hun professionals moeten stellen.

---

<sup>2</sup> <https://brederaad-010.nl/nieuws/bekendheid-en-beschikbaarheid-onafhankelijke-clientondersteuning/>  
<https://brederaad-010.nl/nieuws/het-best-bewaarde-geheim-van-rotterdam/>

De professionals zullen doorgaans vooral het gesprek aangaan met formele organisaties nadat ze uitvoerig met hun cliënten hebben gesproken. Hoewel formele en informele cliëntondersteuners goed kunnen samenwerken, kunnen ze elkaar niet vervangen. Formele OCO's zijn niet alleen wettelijk verplicht, maar ook broodnodig. Samenwerking tussen beide kan de situatie voor de Rotterdammers in de problemen helpen.

Die ervaringen laten zien dat we met gewone Rotterdammers te maken hebben die door omstandigheden in een parket zijn beland waardoor de systeemwereld van de gemeente niet langer aansluit op wat zij meemaken en ervaren in hun leefwereld. Een gemeente die de menselijke maat hoog in haar vaandel heeft staan, zou daar gevoelig voor moeten zijn door erop in te spelen. Hoe? Door te erkennen dat het systeem voor mensen in de knel niet te begrijpen is en door dus ruim baan te geven aan de mogelijkheid OCO in te schakelen. Niet als 'vangnet' voor de 'uitzonderingen'. Zolang het systeem zélf niet verandert, begrijpbaar en toegankelijk wordt, zal OCO hard nodig zijn voor Rotterdammers die ondersteuning nodig hebben.

## Conclusie

*Het belangrijkste advies zou dus moeten zijn: maak het systeem zo eenvoudig, toegankelijk en begrijpelijk dat OCO overbodig wordt. Helaas zou het naïef zijn te denken dat dit snel te realiseren is. Zolang dit niet lukt, zullen OCO's nodig zijn. En zullen zij vindbaar moeten zijn voor alle Rotterdammers die hun ondersteuning nodig hebben. Het bevorderen van die vindbaarheid is een taak die de gemeente op zich zou moeten nemen.*

De gesprekken met Rotterdammers, met de huidige OCO's en onze ervaringen in het contact met de gemeente leiden tot de adviezen op pagina 5 van de Brede Raad 010 over OCO aan het college van B&W.

## Laat OCO een begrip worden in Rotterdam

Vijf jaar OCO heeft gelukkig veel mensen geholpen. Daar mogen de huidige professionele OCO's trots op zijn. Toch is het trots met een bijsmaakje. Hoeveel liever hadden zij niet gezien dat zij niet nodig waren geweest. In de wetenschap dat een ideale wereld niet bestaat en dat systemen nu eenmaal heel moeilijk eenvoudig te maken zijn, heeft de Brede Raad 010 dit advies geschreven. In die zin kijken we uit naar de komende vijf jaar OCO. Hopelijk wordt het een begrip in Rotterdam.

## Bijlage: een bloemlezing ervaringen van OCO-cliënten

### Van succesvolle zakenvrouw tot de wanhoop nabij, via de ombudsman naar OCO

Mira zit al vijftien jaar in diepe problemen. Van succesvolle zakenvrouw met twee schoenenzaken veranderde ze in een vrouw die afhankelijk is van de Participatiewet, ernstig ziek is geweest, drie kinderen, van wie twee beperkingen hebben, alleen grootbrengt en blij is als ze na afloop van een lunch het overgebleven fruit mee naar huis kan nemen.

*‘Mijn ex-partner heeft mij zakelijk in zwaar weer geholpen door mij in een vechtscheiding achter te laten met bedrijven die hij eerst financieel had leeg getrokken. Het resultaat was een schuld van meer dan negen ton. Met mijn kinderen moest ik vluchten uit angst voor mijn ex.’*

*‘Het aanvragen van een uitkering ging moeizaam. Omdat ik geen inkomsten had, dreigde de woningcorporatie mij uit huis te zetten. Bij de Kredietbank viel het niet mee om in aanmerking te komen voor schuldsanering. Irritant is dat hulpverleners je ‘victimizen’. In mijn dossier heeft iemand ooit genoteerd dat ik een persoonlijkheidsstoornis zou hebben. Ik voerde nog aan dat ik wel gestoord werd van mijn ellende, maar dat ik geen stoornis heb.’*

In die struggle overzag Mira haar situatie niet meer. *‘Via het wijkteam kreeg ik een maatschappelijk werker toegewezen. Die kwam een keer in de week om te bespreken wat mij zou helpen. Dat kwam onder meer neer op het ordenen van mijn post, die ik uit pure wanhoop niet meer opende. Overal waar ik hulp vroeg, kreeg ik te horen wat allemaal niet kon. Steeds ontstond er een nieuw probleem. Toen mijn zoon ging werken terwijl hij nog thuis woonde, kregen we te maken met de kostendelersnorm. Uiteindelijk moest ik het huishouden runnen met 50 euro per week met drie opgroeiende kinderen. Een multidisciplinair team van de gemeente probeerde een oplossing voor de situatie te vinden, maar kwam er niet uit. Uiteindelijk is de kostendelersnorm niet van toepassing verklaard op ons huishouden.’*

Intussen kreeg Mira kanker met uitzaaiingen. Na genezing kwam de kanker terug. Inmiddels is zij schoon verklaard. Wel gaat ze gebukt onder de ziekte van Bechterew, een ontstekingsreuma. *‘Rond 2020 verwees de Ombudsman mij door naar een OCO. Hij zag dat ik rust nodig had. Hij bracht in beeld bij welke loketten ik terecht kon. OCO’s helpen je kortdurend, maar wat zou het fijn zijn als ze structurele begeleiding konden bieden. Iemand die tijdelijk de regie overneemt, andere afspraken met de gemeente voor je maakt en samen kijkt naar je problemen. Dat is precies wat die rust geeft. Door de hele situatie waarin je verkeert, raakt je hoofd overvol. Hierdoor is het niet meer mogelijk alles te overzien. Dankzij de OCO heb ik nu een uitkering, zit ik in de schuldsanering en laat de woningcorporatie me met rust. Het blijft een struggle, mede vanwege de beperkingen van mijn twee kinderen. Had ik eerder gebruik kunnen maken van een OCO, dan waren mijn problemen niet zo uit de hand gelopen.’*



## Dankzij de inzet van een OCO kreeg Bouchra toch een urgentieverklaring

Bouchra had een leuke baan in het onderwijs toen haar moeder in 2010 erg ziek werd. Zij ging voor haar mantelzorgen, maar wist niet goed hoe zij dit moest aanpakken. Haar moeder was terminaal en had allerlei hulpmiddelen nodig. MEE hielp met de aanvraag. Toen het erg slecht ging met haar moeder, ging zij fulltime voor haar zorgen, waarvoor zij een Pgb ontving. Haar baan gaf ze op. Ondanks de hulp van MEE kreeg Bouchra niet wat ze nodig had om te kunnen functioneren als zorgverlener. Een OCO, die destijds vanuit MEE werkte, schoot haar te hulp, maar ook deze kreeg niet alles voor elkaar. Door keer op keer bezwaar aan te tekenen, kreeg ze stap voor stap toegekend wat nodig was.

In 2012 kon Bouchra de zorg niet meer combineren met haar werk en nam ze ontslag. Haar OCO liet haar een brief naar de belastingdienst sturen die later haar redding zou zijn. In hetzelfde jaar overleed moeder en kreeg Bouchra de rekening voor haar inzet als mantelzorger: ze liep een posttraumatisch stress syndroom en een burn-out op. Volgens het UWV moest ze de uitkering die ze had ontvangen, terugbetalen omdat ze geen premie uit haar Pgb zou hebben afgedragen. Nog even probeerde Bouchra een bijstandsuitkering te krijgen, maar daar was het antwoord: ga maar werken. De brief aan de belastingdienst maakte duidelijk dat Bouchra wel degelijk premie had afgedragen, waardoor zij uiteindelijk toch in aanmerking kwam voor een uitkering.

Na haar moeder werden haar vader en broer ziek. Tot 2015 is Bouchra continu aan het mantelzorgen geweest. Om nog enige afleiding te hebben, deed zij ook vrijwilligerswerk.

De intensieve mantelzorg heeft haar tol geëist. Angst- en paniekaanvallen en een depressie waren het gevolg. Voeg daar een ongeluk, bekkeninstabiliteit en chronische slaapproblemen aan toe en het mag duidelijk zijn dat Bouchra voor zichzelf moest gaan zorgen. Ze wilde verhuizen naar een zo rustig mogelijk huis. Om te kunnen verhuizen zocht zij hulp bij een maatschappelijk werker. Dat ging echter niet door 'omdat zij geen schulden had'. Dankzij de inzet van een OCO kreeg Bouchra toch een urgentieverklaring. Zijdelings wist de OCO Bouchra te wijzen op het feit dat er na het ongeluk Niet Aangeboren Hersenletsel was ontstaan. Dit stond in één van de vele rapportages over haar, maar ze wist zelf niet wat de term 'NAH' betekende. Het verkrijgen van urgentie lukte alleen dankzij de inzet van een OCO en een medewerker bij de woningcorporatie die doorhad dat Bouchra geen bovenburen moest hebben, wilde zij ooit weer aan nachtrust toekomen. Inmiddels heeft zij zelf huishoudelijke hulp nodig.

Behalve positieve ervaringen met haar OCO heeft Bouchra bij hulpverlenende instellingen vooral tegenwerking meegemaakt. *'De progressieve ziektes die ik heb opgelopen, vragen om Wmo-indicaties. Die moet je ook nog eens elk jaar opnieuw aanvragen. Middin zou dit oppakken, maar dat is niet of te laat gebeurd. In feite heeft alleen OCO echt geholpen.'*

## **Meer zelfvertrouwen en rust**

Marga deed administratief werk bij de gemeente. Alhoewel ze heel “streetwise” is, heeft ze een lichte verstandelijke beperking en daardoor eigenlijk best moeite om met dagelijkse zaken als correspondentie/contact met instanties om te gaan. Dat maakte haar ook erg kwetsbaar voor, soms negatieve, invloeden van buitenaf. Ze heeft daarom altijd iemand nodig die even meeleest en meekijkt/denkt. Zo had zij schulden die zij toevallig dankzij enkele erfenissen grotendeels kon aflossen. Er bleef een schuld van ongeveer 6.500 euro over. Ze had iemand nodig die met haar meekeek. In het verleden was die maatschappelijk werker er ook, maar op een gegeven moment werd dat gestopt.

Bijna alles werd sindsdien door haar broer gedaan, die dat ook voor vele andere familieleden en kennissen deed en daardoor ook overbelast dreigde te raken. Ze wist dat ze weer een maatschappelijk werker nodig had, maar meerdere pogingen om dit bij de gemeente te vragen strandden omdat ze beter overkwam dan ze eigenlijk functioneerde. Via MEE kwam zij in contact met een OCO die haar daarbij alsnog heeft geholpen. Alhoewel dat nog meer dan een half jaar duurde heeft ze nu een maatschappelijk werker die wekelijks met haar de praktische zaken doorneemt en dat geeft haar meer zelfvertrouwen en rust.

## **Serius genomen worden, contact maken, overzicht geven en steun bieden**

Voor Carla begonnen de problemen met een aanvraag voor kinderopvang. *'Ik had recht op kinderopvang, die ik een aantal jaren via stichting MEE had aangevraagd. MEE heeft OCO ingeschakeld. Ik zat in een scheiding i.v.m. huiselijk geweld, er was een Veilig thuismelding gedaan. Ik vroeg een SMI aan omdat ik een operatie kreeg en zorg nodig had voor mijn kinderen en voor mezelf. OCO heeft bij alle problemen geholpen. De informatie van de gemeente was onduidelijk. En door stress en ziekte, in combinatie met het zorgen voor kinderen, had ik zelf geen overzicht meer.'*

*'Via MEE ging het gemakkelijk om OCO te vinden. Mijn partner was bedreigend, ik had meerdere kinderen en moest worden geopereerd. Het wijkteam was op de hoogte, maar de aanvraag duurde maar... Met hulp van OCO is toen snel thuiszorg ingeschakeld via een noodhulppotje.'* Achteraf heeft Carla direct na de operatie toch te veel moeten tillen, waardoor ze binnenkort weer moet worden geopereerd. Het prettige aan OCO vond ze: serieus genomen worden, contact maken, overzicht geven en steun bieden.

De medewerkers die over haar aanvraag voor thuiszorg moesten oordelen vonden dat haar kinderen ook konden helpen. Kinderen van 12 jaar kunnen helpen in de huishouding, maar deze niet overnemen. Carla heeft de ziekte van Crohn: *'Aan de buitenkant zie je dat niet, waardoor hulpverleners denken dat het wel meevalt. De taak van de gemeente is: menselijkheid, een goede dossieropbouw, goede informatie geven, transparant zijn, betere interne informatieverschaffing. Je wordt gauw kleinerend behandeld, ook aan de telefoon.'*

*'De gemeente is zich bewust van de problemen in de stad, zie de billboards over femicide, maar heeft er per saldo te weinig aan gedaan om mijn ex-man te stoppen bij zijn agressieve gedrag. Mijn ex-man heeft een poging gedaan mij te wurgen. Ik heb liever op het moment hulp dan achteraf. Er zijn protocollen bij (huiselijk)geweld, pas die dan ook toe! Moet er daadwerkelijk een crisissituatie komen voor er hulp komt? Het probleem was in 2020, de uitspraak van de rechter in 2023. Al die tijd gebeurde er niets en werden voorvallen gebagatelliseerd.'*

## **Pas toen OCO in beeld kwam, kon iets wél wat eerst níet kon**

Ahmad heeft een dochter met beperkingen en nog twee kinderen, destijds 3 jaar en 6 weken. Drie kinderen in de luiers, het huishouden liep in het honderd en hij moest werken. Hij heeft zelf via internet uitgezocht dat OCO bestond en zich aangemeld. Het duurde even voor hij werd geholpen als gevolg van ziekte bij de OCO's, maar daarna was de hulp van de OCO uitstekend.

Met sommige medewerkers in de wijkteams heeft hij andere ervaringen: *'De manier waarop dossiers bij de gemeente worden gevuld is niet overzichtelijk. Hoofd- en bijzaken staan door elkaar heen. Bij sommige medewerkers is er geen vakkennis en/of een 9 tot 5-mentaliteit. Er is continu tegenwerking om te zorgen dat je geen beroep op de gemeente doet en alles in je eigen netwerk oplost. Het begint al bij de melding: in het internetformulier is er te weinig ruimte om op te schrijven wat er aan de hand is. Het plan van aanpak wordt door de wijkteammedewerker opgeschreven. Soms klopt het niet of is het te kort. Je moet dan hun versie ondertekenen. Staat het gemeentebudget centraal of staat mijn dochter centraal? De geloofwaardigheid van de gemeente staat ter discussie. Pas toen OCO in beeld kwam, kon iets wél wat eerst níet kon.'*

De burger heeft het te druk met zijn dagelijks leven en heeft niet altijd tijd om alles uit te zoeken. Als het je niet meer lukt om je gezin te runnen, er is een grens aan wat je aankunt, vindt Ahmed. *'Mijn verstandelijk beperkte dochter werpt spullen uit het raam, wij wonen op de tweede verdieping. Dat is levensgevaarlijk voor anderen op straat. Ik heb zélf een woningurgentie moeten aanvragen. Omdat ik te veel verdien voor sociale huur zeiden ze dat ik geen urgentie kon krijgen.'*

*'Volgens een rapport heeft mijn dochter een kinderdagcentrum nodig. Daarvoor zijn wachtlijsten. De Wmo heeft haar niet op een wachtlijst gezet, waardoor ze er nu na twee jaar nog steeds niet op zit. Ik vroeg een PGB aan. De ambtenaren zeggen dat er veel fraude is met Pgb's, reden om geen PGB te willen toekennen. Maar wat heeft dat met mij te maken? Toen ik om hulp voor mijn verstandelijk beperkte dochter kwam, zei een wijkteammedewerker: Er worden te veel kinderen met een verstandelijke beperking geboren. Wat een harteloze opmerking!'*

## **Ik ben dankbaar dat ik het doolhof niet verder heb hoeven doorlopen, OCO helpt**

Mevrouw Karaca heeft ziektes en zit in een scootmobiel. Er was al een ambulante zorgmedewerker bij het gezin betrokken, die heeft een SMI (sociaal medische indicatie) aangevraagd, maar die kwam niet af. Daarna is er een Veilig Thuis melding gedaan en is OCO ingeschakeld.

*Mevrouw Karaca: 'Sommigen in het wijkteam weten niet wat een OCO is. Anderen weten het wel, maar willen het niet weten: ze ervaren OCO als vervelend.'*

*De aanvraag voor de SMI leidde eerst tot een afwijzing. 'Ik was mevrouw Lastig, pas na gedoe kreeg ik een toewijzing. Er is op internet onduidelijk of je ergens recht op hebt. Het maatwerk is afhankelijk van de luimen van de medewerker van het wijkteam, zeker als het niet klikt met de medewerker.' Ik heb OCO leren kennen via iemand in mijn netwerk die in Maasluis werkte en wist van de OCO. Ik belandde eerst ook bij de ombudsman en bij de rechter. Bij de rechter is er alleen een juridische manier van kijken: er was een partner in huis en die zou na zijn werk in huis kunnen helpen in het huishouden. Ik ga nooit meer naar de rechter: de gemeente moet zelf helpen en mij als mens zien. Wij worden niet als mens gezien en jullie (OCO,red.) wél!*

De OCO ontdekte dat de medisch adviseur niet onafhankelijk was: zonder mevrouw zelf te zien heeft deze advies gegeven dat ze veel zelf kon. De medisch adviseur heeft de huisarts, die het advies had gegeven, niet gebeld. Nu zeggen ze dat mevrouw een andere ziekte heeft. Mevrouw Karaca: *'Ze mogen me psychisch verklaren, het maakt me niet meer uit, als ik maar hulp krijg. Ik ben dankbaar dat ik het doolhof niet verder heb hoeven doorlopen, OCO helpt. Als je een klacht indient word je niet geholpen, maar zien ze deze klacht als kader voor alle andere klachten, waardoor die ingekaderd worden. OCO helpt door naast je te staan, in gesprekken de grote lijn vast te houden. Zelf zit je in je emotie. Wmo wilde niet praten, ook geen tussenevaluatie houden. Via de ombudsman is er wat opgelost. Nu is er via PRIO één keer per week hulp, nog te weinig, maar het is in ieder geval wat.'*

De ambulante begeleider van mevrouw was niet op de hoogte van het bestaan van OCO. Het wijkteam wilde toch de juridische strijd voeren en die leverde voor mevrouw niets op. De wijkverpleegkundige heeft OCO ook niet genoemd. Ook in een ontvangen brief waarin hulp werd bevestigd, stond niets over OCO. *'Je vraagt pas iets aan als het niet anders kan. De gemeente maakt het onnodig moeilijk. Heel veel mensen bemoeien zich met een onderwerp.'*

Mevrouw Karaca heeft met 36 hulpverleners te maken gehad: *'Ik heb letterlijk mijn privacy ingeleverd om maar een beetje geloofd te worden. Ik vind het triest dat iedereen over mij praat en niet met mij. Er zou overleg van ervaringsdeskundigen met wijkteammedewerkers moeten zijn, zodat de wijkteammedewerkers horen hoe opmerkingen en gedrag overkomen.'*

## **Pas toen de OCO kwam werd ik serieus genomen**

Mevrouw Vermeulen is voor 80% invalide, ze heeft soms totaal geen energie meer. Zevenhonderd meter lopen putten haar uit. Zij heeft al jaren zowel boven als naast zich een buurman wonen die veel geestelijke problemen heeft, met overlast tot gevolg. Contact met de corporatie, de wijkagent en anderen levert niets op. Niemand reageert op terugbelverzoeken. De enigen over wie zij tevreden is, zijn de politieagenten die op meldingen afkomen. Er is veel overlast, de kinderen konden om vier uur 's nachts nog niet slapen. De moord op buurtbewoonster Marlies en haar dochter grepen heel hard op haar in.

Contact met de gemeente verloopt moeizaam: *'Soms vallen onderwerpen in de rapportages weg, bij mij is het: gezondheid én geluidsoverlast én stalking én bedreiging. Dat wordt dan vervangen door alleen geluidsoverlast.'*

*'Je wordt denigrerend behandeld door mensen die je zouden moeten helpen. Ik had een advocaat ingeschakeld. Iemand zei uit de hoogte 'Heb jij een advocaat?' en keek naar mijn versleten kleding. Wat is mijn wettelijk recht? Je bent zelf in stress en ervaart alles heftiger en ze verklaren je een leugenaar. Ik heb al zeven jaar overlast van de bovenbuurman. Ik was zelf even bang als Marlies was. Pas toen de OCO kwam werd ik serieus genomen.'*

Via de psycholoog kwam ik in contact met OCO. Zelf voelde mevrouw Vermeulen zich als een robot, ze had geen kracht meer. Ze had geen geld, maar ook geen schulden. *'Ze doen alsof je niet wilt samenwerken, maar tegenwerken. Ze doen alsof je andere problemen hebt, maar ik heb, naast mijn medische problemen, alleen twee lastige burens. Door alle stress had ik vier dagen niet geslapen, mijn ogen waren helemaal geïnfecteerd. Afspraken worden opeens weken verzet, ik heb geen tijd voor langer. Ik mag de burgemeester niet meer schrijven, ik mag niet meer appen. OCO ziet spoed, de anderen niet.'*

*'Ik heb veertig jaar gewerkt en nu ondervind ik allerlei medische problemen. Je moet eerst zelf accepteren dat je iets niet meer kunt, dat kost tijd, maar als je echt hulp nodig hebt, dan moet je geholpen kunnen worden. Ik zit al dertig jaar in deze woning, sinds 2021 heb ik elke dag politie aan de deur door de woningoverlast van de burens.'*