

# Lokale loketten in de Wmo

## 3. Instrumenten



# Lokale loketten in de Wmo

## 3. Instrumenten

## Colofon

### Tekst

Hein de Graaf, Stichting Vraagwijzer

### SGBO

Onderzoeks- en Adviesbureau van de  
Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Postbus 30435

2500 GK Den Haag

### Vormgeving

Besides Purple

### Druk

Quantes



StimulanSZ en KBOH hebben bijgedragen aan de totstandkoming van deze publicatie.

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. SGBO kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Instrumenten en processen</b>	<b>6</b>
2.1	Klantproces	6
2.2	Interne organisatie en logistiek	8
2.3	Kwaliteit	9
2.4	ICT	10
<b>3</b>	<b>Concrete instrumenten</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>Instrumenten met verschillende aanbieders</b>	<b>27</b>
4.1	Aandachtspunten bij keuze en gebruik instrumenten	27
4.2	De instrumenten	29
<b>5</b>	<b>Lokale instrumenten</b>	<b>37</b>

# Inleiding

Bij het opzetten van een lokaal loket zijn verschillende instrumenten nodig om tot een kwalitatief goed loket te komen. Vaak ontwikkelen gemeenten deze instrumenten zelf, zoals communicatieplannen, formulieren en brochures. Er zijn inmiddels echter al veel instrumenten beschikbaar, zodat gemeenten niet opnieuw het wiel hoeven uit vinden. In deze publicatie vindt u diverse instrumenten om in te zetten bij de ontwikkeling van uw loket. Hierbij kan het gaan om concrete instrumenten die direct in te zetten zijn, zoals functieprofielen van loketmedewerkers. Ook vindt u meer algemene handreikingen en lokale voorbeelden van bijvoorbeeld het VNG project IgLO+ op het terrein van ouderen, gehandicapten en GGZ.

In hoofdstuk 1 gaan we in op de (werk)processen die zich voordoen in en rond het loket. We beschrijven de voornaamste processen in en rond het lokale loket en de daarbij horende werkprocessen en soort instrumenten. Per onderdeel worden de concrete instrumenten aangeduid met nummers die verwijzen naar de nummering in de volgende hoofdstukken.

In hoofdstuk 2 en 3 wordt het volgende schema gebruikt om de instrumenten te presenteren.

<b>nummer en naam instrument</b>	
<b>achtergrond</b>	Hierin staan de relevante gegevens in het kort. Bij de bron is vaak uitgebreidere informatie aanwezig.
<b>functie in het kader van de WMO</b>	Hier wordt, waar nodig, beschreven wat de betekenis is van het instrument ten aanzien van informatie, advies en cliënt-ondersteuning alsook de toeleiding tot Wmo voorzieningen.
<b>status</b>	Gereed = klaar soms nog enig maatwerk nodig; model/prototype = te gebruiken, maar moet nog worden aangepast aan de praktijkwensen; in ontwikkeling: wel al beschreven, maar nog niet te gebruiken.

inschatting kosten	Geen: soms wel verzendkosten en dergelijke; Marktprijs: inclusief winst = commercieel product
Waar te krijgen	Vindplaats, soms 'de markt' = leveranciers.
Waar op letten	Alleen in hoofdstuk 3 waar het gaat om meerdere (commerciële) aanbieders en er dus gekozen moet worden.

In hoofdstuk 2 vindt u instrumenten die direct verkrijgbaar zijn, en waar u over het algemeen kosteloos gebruik van kunt maken. In Hoofdstuk 3 beschrijven we een aantal soorten instrumenten, waar bij u de keus heeft tussen diverse instrumenten van diverse aanbieders. OM u te helpen een keuze te maken op deze markt, beschrijven we ook een aantal aandachtspunten bij de keuze en het gebruik van deze instrumenten.

In het laatste hoofdstuk sluiten we af met een aantal lokaal beschikbare instrumenten, die door veel gemeenten zijn ontwikkeld. Voor deze lokale voorbeelden kunt u bij gemeenten in uw buurt terecht met een lokaal loket.

## 2 Instrumenten en processen

### 2.1 Klantproces

Het klantproces is het traject dat een klant doorloopt vanaf het begin tot het eind en de daarbij horende activiteiten.

Klantproces	Werkproces	Soort Instrumenten	Instrumenten
Burger zoekt het loket op	Communicatie en pr	Modellen communicatieplannen lokaal, beschrijving beschrijving van technieken en aanpak.	13, 15, 47, 48
Klant maakt afspraak	Agenda, rooster	Interne automatisering: daar is veel keus op de 'markt'. Liefst geïntegreerd met andere interne informatiestromen.	34
Klant komt binnen	Centrale balie	Veel gemeenten hebben ervaring met een centrale balie. Wat daarvoor nodig is aan outillage en menskracht staat beschreven.	22
Klant spreekt met loketadviseur	Begrijpen (informatie), Wijzen (Advies) Vraagverduidelijking	In onderlinge samenhang een combinatie van een kennissysteem, een sociale kaart en ervaringen van anderen.	1, 5, 38
Afronding gesprek	Vastleggen afspraken, tijdschema resultaten, vastleggen gegevens, feed back over kwaliteit	Digitale assistent of via papier. Verkrijgbaar op de 'markt'.	1, 5

Nazorg klant	Regelen wat is beloofd, controle op resultaat, klachten afhandelen, herhaalbezoek	Cliënt management systemen, op de markt verkrijgbaar. 21
Klant volgen in verder traject	Krijgt de klant wat het loket heeft beloofd	Cliënt volgsystemen. 31, 32 Voor het grootste deel nog in prototypevorm of in ontwikkeling
Vastleggen resultaten en proces	Vastleggen voor derden en voor archief/dossier	Cliëntdossier systemen 34 zijn er wel, maar zijn ook afhankelijk van de landelijke ontwikkelingen op dit gebied, die langzaam gaan.
Casus beschrijvingen	Alles wat hierboven staat	Beschikbaar over de praktijkervaringen bij verschillende gemeenten. 41

## 2.2 Interne organisatie en logistiek

Hier gaat het om de interne organisatie en logistiek binnen het loket en extern met partners en partijen. We noemen de werkprocessen en de (soorten) instrumenten.

Werkproces	Soort Instrumenten	Instrumenten
Opzet en uitvoering lokale loket logistiek en administratief	Voorbeelden hiervan zijn er van diverse gemeenten	1, 11, 33, 45
Menskracht: werving, profielen	Afhankelijk van de invulling van de taken van het personeel (baliemedewerker, adviseur, ondersteuner) zijn er profielschetsen van verschillende organisaties op dit gebied.	1, 2, 3
Training	Met name vanuit bestaande onderwijsinstellingen als de hogescholen zijn er trainingen beschikbaar voor het loketpersoneel. Voor projectleiders zijn er workshops voor het uitwisselen van ervaring en kennis.	12, 30
Partners en partijen erbij betrekken	Naast ervaringen op dit gebied uit de praktijk zijn er nog weinig instrumenten als praktisch hulpmiddel beschikbaar.	1
Evaluatie van organisatie en logistiek	Een enkel voorbeeld vanuit de praktijk, beschikbaar mits toestemming van de betrokkenen	1
Financiën en budget	Zowel beschikbaar een rekenmodel als voorbeelden uit de praktijk	10
Interne samenwerking	Zowel op de markt als uit de praktijk van het overheidsloket.	4
Overzicht diensten en producten	Zowel systemen om diensten en producten vast te leggen en te presenteren alsook ervaringen in de praktijk.	44

Sociale kaart	Er is een analyse van pro's en con's en voorwaarden bij een sociale kaart systeem. Daarnaast zijn er diverse sociale kaart systemen, maar deze zijn afgestemd op specifiek gebruik en dienen dus te worden aangepast en (bij)gevuld.	8, 37
Contacten beheer	Voorbeeld systeem beschikbaar die zelf is te vullen. Tevens veel aanbod op de markt.	9
Fysieke inrichting	Weinig over beschikbaar. Wel over de inrichting van een overheidsloket en ervaringen uit de praktijk.	12, 22
Andere doelgroepen (jeugd)	Beschikbaar zijn beleidsplannen voor het opzetten van lokale Jeugd- en Gezins loketten. Tevens een voorbeeld uit de praktijk.	14
Intern beleid	Voorbeeld van aanpak agressie in en om loket.	52, 55

## 2.3 Kwaliteit

De meting en bewaking van de kwaliteit van het gebodene is hierbij aan de orde. Daarvoor is wel nodig om concreet te hebben vastgelegd wat de nagestreefde resultaten zijn.

Werkproces	Soort Instrumenten	Instrumenten
Evaluatie en monitoring	Er zijn relatief veel instrumenten beschikbaar voor evaluatie en monitoring van effecten en processen	1, 5, 6, 7, 36, 40, 42, 43
Analyse en bijstelling	Helaas geldt dat niet voor analysemodellen ten behoeve van bijstelling. De voorbeelden uit de praktijk zijn nogal plaatsgebonden.	49

Toetsing	Voor toetsing zijn criteria nodig. Deze zijn in lokale stukken vaak wel impliciet aanwezig, maar nog niet zodanig dat ze makkelijk over te dragen zijn aan derden.	49
Belofte aan klant, Keurmerk	Hier moet ook nog veel ontwikkelwerk in de praktijk gebeuren. Het beste is dat de klant zelf in staat wordt gesteld bij te dragen aan de keuring.	23

## 2.4 ICT

Werkproces	Soort Instrumenten	Instrumenten
ICT voor interne organisatie: automatisering	Hier is zeer veel voor te vinden op de markt. Echter er is ook veel maatwerk bij nodig en interne kennis van zaken. Met name de afstemming met andere systemen is vaak zeer lastig.	1, 35
ICT tussen de organisaties: berichtenverkeer	Ontbreekt nog een standaard. Er wordt gewerkt aan de uitbreiding van de standaard op dit gebied in de gezondheidszorg (HL7) naar het WMO gebied.	16
ICT direct voor de burger: elektronisch loket	Veel gemeenten zijn actief bezig hun eigen product via internet aan te bieden aan de burgers. Op het gebied van de WMO is er echter nog weinig. De RIVM is in opdracht van het ministerie van VWS bezig hier verandering in aan te brengen via het Zorg Portal project.	Worden in een ander kader ontwikkeld, niet specifiek voor de Wmo
ICT als assistent voor de loketmedewerker: primaire proces	Op de markt zijn goede instrumenten beschikbaar hiervoor.	1, 39
ICT algemeen		12, 17

## 3 Concrete instrumenten

In dit hoofdstuk worden de instrumenten genoemd die concreet beschikbaar zijn en die aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Specifiek bedoeld voor inzet in een lokaal loket
- makkelijk beschikbaar voor de gemeenten
- relevant (kunnen) zijn voor de loketontwikkeling binnen de Wmo.

Het gaat hier om unieke instrumenten waarbij geen alternatieven zijn en die allen kosteloos zijn en afkomstig uit gesubsidieerde projecten of activiteiten. Vandaar dat de rubriek ‘aandachtspunten’ die wel in het volgende hoofdstuk wordt gebruikt, hier ontbreekt.

Hier volgen de instrumenten in een min of meer willekeurige volgorde. In de volgende hoofdstukken kan de lezer zien voor welke activiteiten de instrumenten kunnen worden ingezet. De eerste, de DoeWijzer, vereist enige toelichting. Doe Wijzer is al enkele jaren oud, maar blijkt in de praktijk nog steeds te worden gebruikt. Deels wordt de DoeWijzer vervangen door de voorliggende instrumentenkist boekjes. In feite was DoeWijzer een verzameling van alle ‘instrumenten’ die op dat moment (in 2003) waren verzameld, deels ook nog afkomstig uit het OL2000 project.

1:

<b>DoeWijzer</b>	
beschrijving	<p>DoeWijzer is een praktische handleiding geschreven voor gemeenten en organisaties die een loketfunctie willen opzetten op basis van het VraagWijzer-concept. De DoeWijzer is opgebouwd uit hoofdstukken die elk een afzonderlijk aspect bij de opzet van een loket behandelen:</p> <p>Plan van aanpak, Aanjagers, Communicatie, Financiën, Fysieke inrichting, ICT, Modellen, Monitoren, Personeel, Projectmatig werken, Samenwerken, Verandermanagement, Visieontwikkeling en Vraagpatronen.</p>
functie in het kader van de WMO	De handleiding geeft aan hoe de functies informatie, advies en cliëntondersteuning gestalte kunnen krijgen, alsook de relatie met de Wmo-voorzieningen en andere partijen.
status	Gereed.
inschatting kosten	Geen
Waar te vinden	Vraagwijzer@vraagwijzer.nl

2:

<b>functieprofielen loketpersoneel</b>	
beschrijving	<p>In de loop van verschillende onderzoeken en projecten is informatie verzameld over verschillende gemeenten. Hieronder bevinden zich onder andere voorbeelden van functieprofielen voor een loketcoördinator, een consulent, een baliemedewerker en een gastheer/gastvrouw, invulformulieren voor de taken van loketmedewerkers en een handboek met de werkwijze voor woonadviseurs.</p>
functie in het kader van de WMO	De functieprofielen zijn bruikbaar bij de invulling van loketpersoneel die informatie, advies en cliëntondersteuning en toeleiding gaan geven.
status	Gereed.
inschatting kosten	Geen
Waar te vinden	via Vraagwijzer@vraagwijzer.nl

3:

<b>functieprofiel ouderenadviseur</b>	
beschrijving	Er is een functieprofiel van de ouderenadviseur beschikbaar. Hierover is een handboek verschenen dat inzicht geeft in de taken en competenties van de ouderenadviseur en een basis biedt voor verdere professionalisering en profilering.
functie in het kader van de WMO	De functieprofielen zijn bruikbaar bij de invulling van loketpersoneel die informatie, advies en cliëntondersteuning en toeleiding gaan geven.
status	Gereed.
inschatting kosten	Geen
Waar te vinden	NIZW

4:

<b>digitaal praktijkhandboek personeelsmanagement</b>	
beschrijving	Binnen het voormalige overheidsproject Overheidsloket 2000 (OL 2000) is een digitaal praktijkhandboek "Dienstverlening is mensenwerk" uitgebracht. Dit praktijkhandboek kan bijdragen aan een prettige en gestroomlijnde manier van (samen)werken in het loket.
functie in het kader van de WMO	Indirect
status	Gereed
inschatting kosten	Geen.
Waar te vinden	Electronische Overheid (ELO) <a href="http://www.elo.nl">www.elo.nl</a>

5:

<b>instrumenten voor ouderenadvisering</b>	
beschrijving	Naar aanleiding van het Stimuleringsprogramma Ouderenadvisering is een gereedschapskist ontwikkeld ter ondersteuning van de ouderenadviseur. De gereedschapskist geeft een handreiking voor de ontwikkeling en/of toetsing van instrumenten op lokaal niveau.

functie in het kader van de WMO	De ouderenadviseur gaat informatie, advies en cliëntondersteuning en toeleiding geven en heeft daarbij deze instrumenten nodig.
status	Gereed.
inschatting kosten	Geen
Waar te vinden	NIZW

**6:**

<b>EffectWijzer</b>	
beschrijving	Vanuit een evaluatieonderzoek naar 4 lokale loketten in een regionaal samenwerkingsverband is EffectWijzer ontwikkeld als een model voor evaluatieonderzoek. Het bestaat uit een handboek en modelvragenlijsten. Eén onderdeel van Effect-Wijzer is een tevredenheidsonderzoek onder de loketmedewerkers.
functie in het kader van de WMO	Nagaan in hoeverre informatie, advies en cliëntondersteuning en toeleiding geven geslaagd is.
status	Gereed, aan te passen aan lokale situatie.
inschatting kosten	Geen.
Waar te vinden	Vraagwijzer@vraagwijzer.nl

**7:**

<b>ServiceMeter</b>	
beschrijving	Vanuit het voormalige project OL2000 is een basisinstrument ontwikkeld voor gemeenten om op een eenvoudige manier de klantentevredenheid te meten. Dit instrument kan elektronisch worden ingezet.
functie in het kader van de WMO	Metten wie de klanten zijn en evaluatie van dienstverlening.
status	Model is gereed, aan te passen aan lokale situatie.
inschatting kosten	Geen.
Waar te vinden	www.elo.nl

8:

<b>Adreswijzer</b>	
beschrijving	In de Adreswijzer kan zowel de professional als de cliënt zoeken naar verschillende instanties op een breed terrein (waaronder zorg en welzijn). Van de organisaties wordt een korte beschrijving en contactinformatie gegeven. Uitbreiding met lokale instanties is mogelijk na afsluiting van een samenwerkingsovereenkomst met de leverancier.
functie in het kader van de WMO	Bereikbaarheid en kennis van hulpverlenende organisaties.
status	Gereed
inschatting kosten	Geen.
Waar te vinden	<a href="http://www.kennisring.nl">www.kennisring.nl</a>

9:

<b>ZoekWijzer</b>	
beschrijving	relatiebeheer programma voor kleine organisaties als het lokale loket.
functie in het kader van de WMO	Weten welke Wmo voorzieningen er zijn en wie daarin contactpersoon zijn.
status	Prototype beschikbaar
inschatting kosten	Geen (alleen aanpassing aan lokale wensen)
Waar te vinden	<a href="mailto:Vraagwijzer@vraagwijzer.nl">Vraagwijzer@vraagwijzer.nl</a>

10:

<b>TelWijzer</b>	
beschrijving	TelWijzer is een rekenmodel dat uitgaat van gegevens behorende bij een referentiemodel. Naast de introductietekst over onder meer het gebruikte referentiemodel bestaat TelWijzer uit een Excel-bestand met een aantal werkbladen.
functie in het kader van de WMO	TelWijzer is een rekenmodel, waarmee inzicht kan worden verkregen in de kosten, benodigde personele inzet en consequenties van verschillende financieringsvormen.

status	Gereed.
inschatting kosten	Geen.
Waar te vinden	Vraagwijzer@vraagwijzer.nl

11:

<b>IgLO+-Bulletins</b>	
beschrijving	Ten tijde van het project IgLO+ van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) zijn diverse bulletins uitgebracht, waaronder een voorbeeldendocument met daarin een beschrijving van een aantal gemeenten over hun ervaringen hoe zij het ene loket in hun gemeente hebben aangepakt, geordend naar een aantal centrale vragen en thema's en aangevuld met informatie en adviezen uit andere situaties en projecten.
functie in het kader van de WMO	
status	Gereed.
inschatting kosten	Geen.
Waar te vinden	www.vng.nl

12:

<b>VraagWijzer-berichten</b>	
beschrijving	Nieuwsbrief uit 2002 en 2003 over diverse onderwerpen, relevant voor het lokale loket: inrichting, opleiding, relatie met indicatiestellers, ICT etc. Alleen op papier.
functie in het kader van de WMO	Indirect.
status	Gereed.
inschatting kosten	Geen.
Waar te vinden	Vraagwijzer@vraagwijzer.nl

13:

<b>pr materiaal</b>	
beschrijving	Er is voorlichtingsmateriaal ontwikkeld om gemeenten op verschillende manieren te kunnen informeren over de lokale loket aanpak. Het voorlichtingsmateriaal bestaat onder andere uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• video/DVD ‘Wijzer door één loket’: 3 films gebaseerd op waar gebeurde verhalen waarmee de VraagWijzer-aanpak duidelijk wordt gemaakt;</li> <li>• video ‘VraagWijzer in Gravendrecht’: uitbeelding van misverstanden die bij gemeenten kunnen heersen over de invoering van VraagWijzer;</li> <li>• powerpoint-presentaties</li> </ul>
functie in het kader van de WMO	Indirect.
status	Gereed.
inschatting kosten	Geen.
Waar te vinden	Vraagwijzer@vraagwijzer.nl

14:

<b>projectplannen Jeugdloket</b>	
beschrijving	In de rapportage wordt aandacht besteed aan mogelijkheden en voorwaarden bij de opzet van een jeugdloket. De rapportage bestaat uit 4 projectplannen voor gemeentelijke pilots om te starten met een jeugdloket.
functie in het kader van de WMO	Jeugd valt (waarschijnlijk) binnen de Wmo.
status	Model
inschatting kosten	Geen
Waar te vinden	Vraagwijzer@vraagwijzer.nl

15:

<b>handboek communicatie</b>	
beschrijving	Bij alle veranderingen is een goede communicatie onontbeerlijk. Dit handboek is ontwikkeld met de do's en don't's. Het handboek Communicatie helpt de gemeente bij het ontwikkelen en invullen van communicatie vanaf het moment dat de beslissing is genomen een lokaal loket te gaan ontwikkelen.
functie in het kader van de WMO	Indirect
status	Versie 2003, aanpassing aan WMO noodzakelijk
inschatting kosten	Geen.
Waar te vinden	Vraagwijzer@vraagwijzer.nl

16:

<b>berichtenverkeer standaard HL 7 v 3</b>	
beschrijving	In de Regio Zuid-Oost Brabant onder leiding van de SRE (Samenwerkingsverband Regio Eindhoven) is een project gestart waarbij nagegaan wordt of de in de zorg geaccepteerde standaard voor berichtenverkeer, HL7 v3, geschikt is voor het lokale loket en haar partners. HL7 maakt gebruik van XML.
functie in het kader van de WMO	Vanwege cliëntondersteuning en toeleiding tot Wmo voorzieningen is het van groot belang dat het elektronisch berichtenverkeer verloopt via onderling afgesproken standaarden.
status	in ontwikkeling
inschatting kosten	voor de gemeenten: geen
Waar te vinden	SRE

**17: ICT Toolkit**

beschrijving	De ICT toolkit is een CD-rom die bestaat uit een rapport, een ICT Checklist en ICT bouwstenen. De CD-Rom heeft als doel om een visie uit te werken voor het zinvolle gebruik van
--------------	--

ICT in de VraagWijzer-loketten en een overzicht te bieden van de ICT-mogelijkheden, regels en beperkingen. Met medewerking van deskundigen, burgers en loketmedewerkers is een programma van eisen opgesteld waaraan een elektronisch loket dient te voldoen. In de ICT toolkit wordt Checklist praktisch bruikbaar gemaakt. De CD-Rom biedt gemeenten een begin van houvast op het 'opstakelige' pad van ict voor het loket en een hulpmiddel bij het oriënterend beoordelen van de diverse applicaties die een bijdrage zouden kunnen leveren aan een elektronische loket.

functie in het kader van de WMO Indirect.

status Gereed.

inschatting kosten Geen.

Waar te vinden [Vraagwijzer@vraagwijzer.nl](mailto:Vraagwijzer@vraagwijzer.nl)

18:

### dienstenboekje MEE

beschrijving In het 'dienstenboekje' vinden gemeenten nadere informatie over de dienstverlening van MEE en de betekenis daarvan in het kader van de Wmo. Van informatie en advies tot vaardigheidstraining en praktische dienstverlening.

functie in het kader van de WMO MEE is een organisatie die cliëntondersteuning biedt. MEE-organisaties zorgen ervoor dat mensen met een handicap dicht bij huis, snel en goed worden geholpen. MEE werkt aan integratie en participatie en versterkt het eigen regievermogen van mensen. MEE zoekt naar samenhang van instanties en voorzieningen op lokaal en regionaal vlak.

status Gereed in mei 2005

inschatting kosten Gratis

Waar te vinden [www.mee.nl](http://www.mee.nl)

19:

<b>voorlichtings DVD MEE</b>	
<b>beschrijving</b>	De MEE-DVD is een audiovisueel instrument dat speciaal is ontwikkeld om gemeenten te informeren over wat MEE bij de implementatie en uitvoering van de WMO voor hen kan betekenen.
<b>functie in het kader van de WMO</b>	Binnen veel gemeenten vraagt men zich af hoe men in het kader van de WMO met de nieuwe verantwoordelijkheden voor mensen met een handicap op verantwoorde wijze kan omgaan. MEE-organisaties hebben specifieke expertise voor de ondersteuning van mensen met een handicap. Een voorlichtings-DVD geeft inzicht in de aard van de ondersteuning en de werkwijze van MEE. Die richt zich niet alleen op individuele burgers maar ook op 'drempelverlaging' in de samenleving.
<b>status</b>	gereed in mei 2005
<b>inschatting kosten</b>	Gratis
<b>Waar te vinden</b>	<a href="http://www.mee.nl">www.mee.nl</a>

20:

<b>werkmap Agressiebeleid</b>	
<b>beschrijving</b>	De Werkmap Agressie is zo vormgegeven dat het een leidraad is voor een werkgroep om daadwerkelijk invulling te geven aan het agressiebeleid. De onderwerpen die aan de orde komen zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• instellen van de werkgroep agressie</li> <li>• vaststellen van agressiebeleid</li> <li>• opstellen van huisregels</li> <li>• opstellen richtlijn fysieke veiligheid</li> <li>• opvang medewerkers na agressie-incident</li> <li>• doen van aangifte</li> <li>• sanctioneren van agressief gedrag</li> <li>• verhalen van materiële en immateriële schade</li> <li>• melden en registreren van agressievoorvallen</li> <li>• opleiden en trainen.</li> </ul>

functie in het kader van de WMO	Het model is bruikbaar voor als ondersteunend materiaal voor loketpersoneel
status	Gereed.
inschatting kosten	Gratis
Waar te vinden	www.stimulanSZ.nl

21:

<b>handreiking voor klachtenmanagement</b>	
beschrijving	<p>Klachtenmanagement is een cyclisch proces. Klachten zijn immers verbeterkansen. Daarom zullen de processen rond klachtenmanagement ingericht moeten worden als verbeterprocessen en onderdeel uitmaken van het strategisch proces. De cyclus voorkomen – informeren – luisteren – registreren – oplossen – analyseren – verbeteren staat daarin centraal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorkomen: preventief, klachten voorkomen</li> <li>• Informeren: Klanten informeren over de mogelijkheid te klagen</li> <li>• Luisteren: de aard van de klacht</li> <li>• Registreren: meten is weten</li> <li>• Oplossen: de relatie met de klant herstellen</li> <li>• Analyseren: consequenties bekijken voor de organisatie</li> <li>• Verbeteren: ontwikkelen en verbeteren van bepaalde aspecten van de organisatie</li> </ul>
functie in het kader van de WMO	Het model is bruikbaar als ondersteunend materiaal voor loketpersoneel
status	Gereed.
inschatting kosten	Gratis
Waar te vinden	www.stimulanSZ.nl

22:

<b>praktische instrumenten bij (gemeentelijke) loketten</b>	
beschrijving	In 2002 eindigde het project Overheidsloket 2000. Er zijn een reeks handboeken beschikbaar afkomstig uit dat project die hulp bieden bij de praktische opzet van overheidsloketten.
functie in het kader van de WMO	Onderdelen zijn nog nuttig als het gaat om de centrale balie waar de burger zich allereerst meldt
status	Gereed
inschatting kosten	Geen
Waar te vinden	<a href="http://www.elo.nl">www.elo.nl</a>

23:

<b>keurmerk</b>	
beschrijving	Voor bestaande loketten, die naar de burger willen uitdragen dat zij volgens een bepaald principe werken zou een keurmerk nuttig zijn om de klant aan te tonen dat zij aan die criteria voldoen.
functie in het kader van de WMO	De criteria geven een duidelijke omschrijving hoe men op een klantgerichte manier werkt in het kader van de Wmo.
status	Alleen nog in model vorm. Wel al beschikbaar is een A4 met een voorbeeldtekst als belofte aan de burger. In gebruik bij onder andere VraagWijzer IJsselmonde en Alexanderpolder.
inschatting kosten	Geen
Waar te krijgen?	<a href="http://www.vraagwijzer.nl">www.vraagwijzer.nl</a>

24:

<b>KennisRing</b>	
beschrijving	Met subsidie vanuit het ministerie van VWS heeft ZZW de KennisRing ontwikkeld. KennisRing is een landelijke databank die is gevuld met gezondheidsinformatie en die fungeert als sociale kaart. Van elke organisatie zijn de gegevens onderverdeeld in naw-gegevens, een algemene beschrijving van de organisatie, contactpersonen, en een omschrijving van het aanbod. De databank is te

	raadplegen via internet. De website geeft naast informatie ook koppelingen naar websites van regionale/lokale organisaties. Organisaties kunnen zich hiervoor aanmelden bij 2ZW.
<b>functie in het kader van de WMO</b>	Via internet kunnen burgers een landelijk informatieplatform en een lokale/regionale sociale kaart raadplegen. Via een zoekmodule dat werkt volgens vraagpatronen kunnen burgers zelf relevante informatie vinden.
<b>status</b>	Gereed. 2ZW beheert de KennisRing en zorgt voor actuele informatie.
<b>inschatting kosten</b>	Landelijk website gratis te bezoeken, abonnement voor lokale sociale kaart.
<b>Waar te krijgen?</b>	<a href="http://www.kennisring.nl">www.kennisring.nl</a>

25:

<b>Sociale kaartsysteem de G!DS</b>	
<b>achtergrond</b>	De G!DS is een sociale kaartsysteem, dat is ontwikkeld door de Vereniging van Openbare Bibliotheken, VOB. De G!DS is beschikbaar bij elke bibliotheek in Nederland. De G!DS is een algemeen toepasbare database, waar organisaties hun gegevens en producten zelf in kunnen zetten en bij kunnen houden via een internettoegang. De G!DS is een landelijk systeem waar organisaties en webredacties voor hun site gegevens uit kunnen genereren op postcodegebied en trefwoord. Wanneer regionale zorgaanbieders hun gegevens inbrengen zijn ze voor elke loketwebsite of andere gebruiker op lokaal niveau beschikbaar in hun hele werkgebied.
<b>functie in het kader van de WMO</b>	De G!DS kan worden gebruikt als basis onder elke website waarin sociale kaartgegevens of agendagegevens moeten worden opgeroepen. Voorbeelden van websites die gebruik maken van de G!DS zijn buiten <a href="http://www.loket33.nl">www.loket33.nl</a> als Wmo-loket: <a href="http://www.cultuurinassen.nl">www.cultuurinassen.nl</a> en <a href="http://www.vlissingen.nl">www.vlissingen.nl</a> Het gebruik van de G!DS leidt er toe dat bovenlokale

	aanbieders van welzijn, wonen en zorg hun gegevens slechts één keer hoeven in te voeren voor het hele werkgebied als gemeenten er toe overgaan de G!DS te kiezen als database voor hun Wmo-loket (en eventuele andere toepassingen). Doordat de G!DS beschikbaar is via de bibliotheken leidt het toepassen van de G!DS tot samenwerking met bibliotheken, die vanuit hun specialisme om grote hoeveelheden informatie te beheren, een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de invulling van het Wmo-prestatieveld informatie en advies. Naast het gebruik voor loketten kan de G!DS ook dienen als basis voor cultuurpunten, gemeentegidsen, inburgeringsloketten, etc.
<b>status</b>	Beschikbaar in elke bibliotheek in Nederland
<b>inschatting kosten</b>	Abonnement VOB (Vereniging van Openbare Bibliotheken): € 200.- per jaar
<b>waar te krijgen?</b>	VOB: Dhr, Röst (070-3090105) of de lokale bibliotheek Informatie: Projectbureau WMO-loketten, <a href="http://www.wmoloketten.nl">www.wmoloketten.nl</a>

**26:**

<b>verstrekkingenzoeker</b>	
<b>achtergrond</b>	StimulanSZ brengt in samenwerking met NIBUD - op basis van de NIBUD prijzendisk - een online beschikbare applicatie uit waarmee alle gemeentelijke verstrekkingen worden ontsloten en transparant worden gemaakt voor de burgers en de loketmedewerkers. De applicatie richt zich bij uitlevering op het lokale bijzondere bijstands(prijzen)beleid, maar zal daarna ook tot andere verstrekkingen kunnen worden uitgebreid.
<b>functie in het kader van de WMO</b>	Hulpmiddel bij de berekening van de mogelijkheden van bijzondere bijstand voor de medewerker van het 1-loket en burgers.
<b>status</b>	Beschikbaar (vanaf mei 2005)
<b>inschatting kosten</b>	Gratis te downloaden voor algemeen abonnees StimulanSZ
<b>waar te krijgen?</b>	<a href="http://www.stimulanSZ.nl">www.stimulanSZ.nl</a>

27:

**formulieren opstellen**

achtergrond	De stichting StimulanSZ ontwikkelt vanaf het najaar 2005 in navolging van de formulieren voor de uitvoering van de WWB en WWIK ook formulieren voor de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Deze formulieren zullen worden ontwikkeld in de huisstijl, Klare Taal , en zoveel mogelijk aansluiten op de ondersteunende ICT-systemen. StimulanSZ heeft voor deze klantvriendelijke benadering gekozen in nauw overleg met gemeenten. Oplevering is afhankelijk van het wetgevingstraject en voor welke onderdelen dan noodzakelijk.
functie in het kader van de WMO	StimulanSZ is bereid ook de formulieren voor de 1-loketfunctie in haar systeem op te nemen en zal zich daarbij door de “vraag” van gemeenten laten leiden.
status	Bestaand systeem dat kan worden uitgebreid
inschatting kosten	Gratis te downloaden voor abonnees StimulanSZ
waar te krijgen?	<a href="http://www.stimulanSZ.nl">www.stimulanSZ.nl</a>

28:

**caseloadberekeningsmodel voor loketmedewerkers**

achtergrond	Het caseloadberekeningsmodel voor de functie van klantmanager is een model voor de berekening van de vereiste capaciteit van klantmanagers. Maar hoe selecteer je een systeem dat past bij de wensen van de gemeente? Enkele gemeenten hebben daarom zes verschillende cliëntvolgsystemen getest en met elkaar vergeleken. In deze publicatie kunt u lezen welke systemen zijn beoordeeld, wat de criteria waren en wat de uitkomsten zijn.
functie in het kader van de WMO	Hulpmiddel bij de berekening van de vereiste capaciteit van klantmanagers. Het hulpmiddel is ook goed geschikt te maken voor de functie van de loketmedewerker.
status	Beschikbaar (vanaf mei 2005)
inschatting kosten	Gratis te downloaden
waar te krijgen?	<a href="http://www.stimulanSZ.nl">www.stimulanSZ.nl</a>

29:

<b>kwaliteitscontrole</b>	
achtergrond	Het blijkt dat kwaliteitscontrole belangrijk is, meteen bij de inrichting en organisatie van de bedrijfsprocessen. Dat bespaart veel 'herstelwerk'.
functie in het kader van de WMO	indirect
status	Beschikbaar. Inmiddels maken meer dan 150 gemeenten er van gebruik
inschatting kosten	via abonnement
aanschaf	abonnement.
waar te krijgen?	<a href="http://www.stimulanSZ.nl">www.stimulanSZ.nl</a>

**Tot slot:**

De KBOH (Kwaliteit en BruikbaarheidsOnderzoek van Hulpmiddelen voor gehandicapten en ouderen) ontwikkelt kennis en informatie over hulpmiddelen en aanverwante diensten vanuit het gebruikersperspectief, vooral gericht op mensen met functionele beperkingen. Verschillende instrumenten zijn reeds ontwikkeld voor de verstrekkingen binnen de Wvg. Deze instrumenten kunnen ook binnen de WMO worden ingezet. De informatieproducten zijn bruikbaar voor de loketontwikkeling binnen de WMO en/of bruikbaar ter ondersteuning van de cliënt in het verstrekingsproces, en kunnen relatief eenvoudig worden ontwikkeld tot een specifiek instrument voor de baliemedewerker. Alle producten zijn (of komen in de eerste helft van 2005) beschikbaar en kunnen via [www.kboh.nl](http://www.kboh.nl) worden besteld of verkregen.

## 4 Instrumenten met verschillende aanbieders

### 4.1 Aandachtspunten bij keuze en gebruik instrumenten

In dit hoofdstuk staan de instrumenten die door meerdere aanbieders worden aangeboden en waarbij we niet voldoende gegevens hebben om in te schatten welke de beste keuze is voor de gemeente. We kunnen wel aangeven waar u aan moet denken wanneer u het inzetten van dergelijke instrumenten overweegt. Waar passend zullen we bij de instrumenten aangeven waar u speciaal op moet letten.

#### **Organisatie**

Slechts zelden kan een instrument ingevoerd worden in een bestaande organisatie zonder dat deze zelf aanpassingen vereist, wil het instrument goed gebruikt kunnen worden. Dus is een analyse welke aanpassingen minimaal vereist zijn en welke gewenst, van groot belang.

Bedenk ook dat dit verder kan gaan dan alleen de directe omgeving van de instrument-gebruiker. Management en sturing, lijnen met andere afdelingen, contacten met de buitenwereld en klanten, kunnen ook beïnvloed worden.

Veel van deze gevolgen kunnen moeilijk of zelfs onmogelijk van te voren voorspeld worden. Vandaar dat het goed is de ervaringen van vergelijkbare andere gebruikers te verzamelen en eerst het een en ander in een proefopstelling uit te proberen.

Hou ook in de gaten hoe in de praktijk de organisatorische gevolgen zich ontwikkelen en sta klaar hier adequaat op te reageren.

#### **Beoogde gebruikers**

Als je een hamer koopt moet je eerst kunnen timmeren. Voor het gebruik van elk instrument is kennis en kunde nodig. Daarvoor is het nodig vooraf te weten wat er vereist wordt van de beoogde gebruikers. Hou ook in de gaten of er speciale eisen zijn die speciale gebruikers zouden kunnen stellen, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van functionele beperkingen.

Tevens is het van belang na te gaan in hoeverre een instrument aan te passen is aan de deskundigheden en voorkeuren van deze gebruikers. Op die manier kun je van twee kant uit komen tot een goede match van hamer en timmerman.

Bij sommige typen instrumenten is het van groot belang dat vooral het instrument moet kunnen worden aangepast: evaluatie-instrumenten, registratiesystemen, monitorsystemen. In feite is dit bij de meeste instrumenten in dit hoofdstuk het geval. Let er op dat niet alleen een instrument geschikt moet zijn voor het zelf aanbrengen van aanpassingen, maar dat je ook de mensen hebt die dat kunnen.

### **Effect**

Effecten van een instrument kunnen bedoeld zijn en onbedoeld. Zelfs onbedoelde gunstige effecten kunnen lastig zijn als er organisatorisch geen rekening mee gehouden is.

Zorg er dus voor dat continu dergelijke effecten in de praktijk worden gemeten.

Bij voorkeur wordt een instrument eerst in de praktijk uitgetest.

### **Voorwaarden gesteld door leverancier?**

Eis van een leverancier dat die duidelijk is over de voorwaarden die er gesteld worden bij een succesvol gebruik van een instrument. Dan pas kan u hem aanspreken bij onvoldoende resultaten. Je kunt hem ook vragen mee te werken aan het vullen van die voorwaarden, alvorens tot een koop over te gaan.

### **Onverwachte kosten, structurele kosten**

De aanschafkosten van een instrument zijn zelden de grootste kostenpost.

Bovenstaande aspecten (training, organisatorische aanpassingen) kosten ook geld. Bovendien blijkt vaak het ene instrument het andere aan te trekken.

Kortom, het beste maakt een gemeente een totaal kostenplaatje die ook het traject dat volgt op de aanschaf dekt.

## 4.2 De instrumenten

30:

<b>trainingen</b>	
<b>beschrijving</b>	Er zijn (in-company) opleidingen, (in-company) cursussen en trainingen beschikbaar voor projectorganisatie en leidinggeven en voor loketmedewerkers. Voorbeelden zijn: coaching van de interne projectleider, ondersteuning bij het ontwikkelen van nieuwe protocollen en werkafspraken, trainingen intake, advisering en vraagverheldering en teamontwikkeling. Trainingen kunnen worden ingezet om de loketmedewerkers te ondersteunen in hun dienstverlening naar de klant toe door hun vaardigheden en kennis te vergroten, en in het samenwerken met collega's door bijvoorbeeld een cursus teamontwikkeling.
<b>functie in het kader van de WMO</b>	Indirect
<b>status</b>	Gereed.
<b>inschatting kosten</b>	Marktprijs
<b>Waar te krijgen?</b>	Hogescholen, opleidings- en adviescentra
<b>Waar op letten?</b>	Nagaan of datgene waar men de training op richt ook echt is wat uw medewerkers doen. Men kan bijvoorbeeld spreken over een training voor baliepersoneel die prima geschikt is voor receptionisten, maar niet voor uw loketmedewerkers. Tevens eisen dat de trainers op de hoogte zijn van de specifieke omstandigheden en kenmerken van uw loket. Tenslotte wordt aanbevolen om dergelijke trainingen in huis te houden omdat dan de band met het werkelijke werk beter kan worden bewaakt.

31:

<b>cliënten volgsystemen</b>	
<b>beschrijving</b>	<p>Onder een cliënten volgstelsysteem wordt in de regel een elektronisch dossier verstaan dat dient om van cliënten informatie vast te leggen, acties van de hulpverlener te plannen, en bij te houden wat de stand van zaken is. Er zijn diverse varianten beschikbaar, die vaak sterk leunen op de sector waaruit ze afkomstig zijn. In toenemende mate wordt het ook een soort hulpmiddel om overzicht te houden wat er aan informatie in andere deelsystemen is opgenomen.</p> <p>Een voorbeeld is de Klantmanager dat met name kleine gemeenten in staat stelt om op een snelle en eenvoudige wijze de verschillende contacten en trajecten kunnen invoeren en beheren.</p>
<b>functie in het kader van de WMO</b>	Indirect.
<b>status</b>	Prototypen
<b>inschatting kosten</b>	Divers, meestal marktprijs
<b>Waar te krijgen?</b>	Leveranciers
<b>Waar op letten?</b>	<p>Belangrijkste eis hierbij is dat de gemeente zich afvraagt met welk doel men een klant wil volgen. Daarvan hangt af welke gegevens men wil bijhouden en welke organisaties men vraagt deze te verstrekken. Uiteraard staat hierbij de wens en wil van de klant voorop.</p> <p>Zoals gemeld gaat het bij een clientvolgstelsysteem vooral om het hebben en beheren van een clientdossier dat bij de klant blijft en hem dus volgt. Zonder zo'n dossier is een dergelijk stelsysteem meestal te gecompliceerd, te duur en niet effectief, gezien de vele stations waar een klant terecht kan komen.</p>

32:

<b>selectie cliëntvolgsysteem</b>	
<b>beschrijving</b>	Cliëntvolgsystemen zijn handig voor de klantmanager. Maar hoe selecteer je een systeem dat past bij de wensen van de gemeente? Enkele gemeenten hebben daarom zes verschillende cliëntvolgsystemen getest en met elkaar vergeleken. Daarover is een publicatie verschenen waarin u kunt lezen welke systemen zijn beoordeeld, wat de criteria waren en wat de uitkomsten zijn.
<b>functie in het kader van de WMO</b>	Ondersteunend instrument om tot selectiekeuze te komen van een cliëntvolgsysteem
<b>status</b>	beschikbaar
<b>inschatting kosten</b>	Gratis te downloaden
<b>Waar te krijgen?</b>	<a href="http://www.stimulansz.nl">www.stimulansz.nl</a>
<b>Waar op letten?</b>	Zie boven

33:

<b>loketadministratie</b>	
<b>beschrijving</b>	Een voorbeeld van een loketadministratie systeem dat de gewenste informatie oplevert voor alle betrokkenen is het systeem dat wordt gebruikt door de gemeente Bergen op Zoom. Het kent een intensieve monitoring van de afhandeling en vooral ook een geheugensteun voor informatie-intermediairs. Dit pakket levert ook managementinformatie. Koppelingen met backoffices zijn voorzien. Met zo'n cliëntvolgsysteem is het mogelijk om dossiers aan te leggen voor de cliënten die bij het loket komen. In een dossier komt informatie over de cliënten, hulpvragen en producten naar voren. Zo'n systeem is ook uit te breiden tot een vraagverhelderingsinstrument. Op grond van de verzamelde gegevens is er ook de mogelijkheid om binnen dossiers tevredenheidsonderzoeken uit te voeren, (elektronische) koppelingen richting backoffices te maken en contactverslagen te registreren.

functie in het kader van de WMO	Toetsing wat men doet aan de uitgangspunten die men zich heeft gesteld in het kader van de WMO is van groot belang.
status	Gereed
inschatting kosten	Marktprijs (ook op abonnee basis)
Waar te krijgen?	Leveranciers
Waar op letten?	Onder deze noemer wordt een combinatie van functies aangeduid. Het is van belang tevoren te bepalen welke functies gewenst zijn: registratie, budgetbewaking, rooster, vraagverheldering etc. Tevens moet men tevoren duidelijk hebben welke analyses (rapportages) men uit de gegevens wil halen die verzameld worden via zo'n systeem.

34:

<b>interne administratie</b>	
beschrijving	In verband met afspraken planning: gemeenschappelijke agenda, rooster en dergelijke.
functie in het kader van de WMO	Indirect
status	Beschikbaar
inschatting kosten	Marktprijs
Waar te krijgen?	Leveranciers
Waar op letten?	Praktisch nut en inpassing in de organisatie en logistiek.

35:

<b>interne automatisering</b>	
beschrijving	Alle praktische instrumenten voor de interne logistiek: agenda, rooster, budgetbewaking, administratie etc.
functie in het kader van de WMO	Indirect.
status	Gereed.
inschatting kosten	Marktprijs
Waar te krijgen?	Leveranciers

Waar op letten?	Dezelfde eisen waar elke kantoorautomatisering aan moet voldoen: vaststellen of de organisatie klaar is voor zo'n systeem, welke eisen het systeem stelt aan een organisatie, en aan de gebruikers. Kosten en baten zowel van het ICT deel als van de nodige organisatorische aanpassingen.
-----------------	---

36:	<b>geautomatiseerd klantenonderzoek</b>	
	beschrijving	Dit type instrument is speciaal ontwikkeld voor dienstverlenende instanties om geautomatiseerd onderzoek te kunnen doen naar de tevredenheid van de klanten.
	functie in het kader van de WMO	Metten wie de klanten zijn en evaluatie van dienstverlening.
	status	Beschikbaar, maatwerk mogelijk
	inschatting kosten	Tegen marktprijs.
	Waar te krijgen?	Leveranciers
	Waar op letten?	Zorg ervoor dat de gemeente zoveel mogelijk zelf de activiteiten kan uitvoeren die nodig zijn voor invoer van gegevens en analyse van de verzamelde gegevens, en dat dit niet aan de leverancier wordt overgelaten. Een mogelijkheid van een autorapportage op zelf te bepalen momenten over zelfgekozen perioden en bevattende zelfgekozen standaardtabellen, zou meegeleverd moeten worden.

37:	<b>sociale kaartsystemen</b>	
	beschrijving	Er zijn verschillende sociale kaartsystemen ontwikkeld. Tevens is er een analyse geschreven van wat een sociale kaart (niet) kan betekenen en de voorwaarden daarbij. Een voorbeeld van een sociale kaart is de AdresWijzer.
	functie in het kader van de WMO	Inzicht geven in voorzieningen binnen de Wmo
	status	Gereed
	inschatting kosten	Geen

Waar te krijgen?	NIZW, Leveranciers
Waar op letten?	Er is heel wat nodig om een sociale kaart systeem te verkrijgen die ook echt wordt gebruikt en bijgehouden. Het zou te voeren daar in dit bestek op in te gaan. Zie hiervoor het gratis te verkrijgen rapport over sociale kaart systemen dat men kan opvragen via de Stichting VraagWijzer.

38:

<b>vraagverhelderingssysteem</b>	
beschrijving	Er zijn vraagverhelderingssystemen, bedoeld om bezoekers van het elektronisch loket op basis van hun vragen te helpen bij het navigeren naar de juiste antwoorden en andere relevante informatie. Hierbij staan analyse van natuurlijk taalgebruik op basis van de grammaticale grondbeginselen en spelling van taal centraal. De vragensteller kan vanuit de eigen logica en het eigen taalgebruik vragen stellen. De toepassing zorgt voor een ongekend hoge precisie in het begrijpen van (de context) van een vraag. Uitgebreide managementrapportage zorgt voor een optimaal inzicht in de informatie- en servicebehoefte.
functie in het kader van de WMO	De burger kan geattendeerd worden op producten en diensten in het kader van de Wmo.
status	Prototypen geschikt voor lokale aanpassing.
inschatting kosten	Marktprijs
Waar te krijgen?	Leveranciers
Waar op letten?	<p>Idealiter moet het hier gaan om een lerend systeem dat in staat is de kennis van de gebruiker op te slaan en te weer te geven. Meestal is dit niet het geval en krijgt men een voorgestructureerd systeem gebaseerd op een eindig aantal vragen achter vragen die men kan opzoeken. Deze zijn gebaseerd op extractie van kennis uit een groep deskundigen.</p> <p>Herkenning van 'foute' grammatica is van belang omdat niet iedereen goed formuleert. Verder is een dergelijk systeem slechts voor een beperkte doelgroep geschikt als instrument voor werkelijke vraagverheldering.</p>

39:

<b>digitale assistent</b>	
<b>beschrijving</b>	<p>De ideale Digitale assistent heeft tot doel de gebruikers te ondersteunen bij het maken van complexe keuzes voor producten of diensten middels vraagverduidelijking. Door het stellen van een beperkt aantal vragen en het anticiperen op de gegeven antwoorden wordt door middel van het zoekproces de uitkomst gevonden. De uitkomst is een voor de klant relevante probleembeschrijving (diagnose) met daaraan gekoppeld de relevante producten. Per product worden vervolgens de aanbieders opgesomd met contactgegevens. De Digitale Assistent zou gevuld moeten zijn met praktijkgegevens en inschattingen van echte experts. De Digitale Assistent is zelflerend. Op basis van de gestelde vragen en de geleverde uitkomsten wordt de assistent 'slimmer'.</p> <p>Bij het digitaal aanvragen van producten zou gebruik moeten worden gemaakt van intelligente digitale formulieren. In deze formulieren zijn beslisbomen verwerkt op basis van actuele wet- en regelgeving. De formulieren vragen alleen relevante gegevens (op basis van gegevens antwoorden bepaald). Het formulier beslist zelf of en in welke vorm (melding of aanvraag) het naar de backoffice wordt gestuurd.</p>
<b>functie in het kader van de WMO</b>	Indirect.
<b>status</b>	Gereed
<b>inschatting kosten</b>	Marktprijs (lieft via abonnement)
<b>Waar te krijgen?</b>	Leveranciers
<b>Waar op letten?</b>	<p>Dit product zit dicht bij de loketadministratie maar is geheel gericht op het ondersteunen van de taak van de adviseur. Vastleggen van gegevens is hierbij een afgeleide functie.</p>

40:

<b>quick scan cliënt of medewerkers tevredenheid</b>	
beschrijving	Er zijn korte enquêtes waarbij gemeenten inzicht kunnen verkrijgen in hoe de cliënten de dienstverlening van het loket waarderen en hoe tevreden de medewerkers zelf daarover zijn. Onderdelen die onder andere bevroegd worden zijn bejegening, bereikbaarheid, tijdigheid van betaling en klachtafhandeling. De resultaten van de meting kan de gemeente vergelijken met de (gemiddelde) prestaties van andere gemeenten. De resultaten kunnen ook worden gebruikt om te analyseren waarom de eigen gemeente het goed/minder goed doet en wat men kan doen om dit te verbeteren.
functie in het kader van de WMO	indirect
status	Gereed.
inschatting kosten	Tegen marktprijs
Waar te krijgen?	Leveranciers
Waar op letten?	Wetenschappelijk verantwoorde aanpak, dus met valide en betrouwbare resultaten ook als ze niet bevallen. Bij voorkeur onderzoekers die al weten wat er zich afspeelt rond het loket en bij voorbaat de hypothesen kunnen formuleren die worden getoetst.

## 5 Lokale instrumenten

Loketontwikkeling is voor gemeenten niet nieuw. Er zijn reeds veel instrumenten door gemeenten ontwikkeld. Hierbij gaat het vaak om lokale instrumenten, die echter ook voor andere gemeenten interessant kunnen zijn. In dit hoofdstuk noemen we een aantal mogelijkheden van lokale instrumenten. Om over dit soort instrumenten te kunnen beschikken, kunt u contact opnemen met gemeenten in uw omgeving, die reeds een lokaal loket hebben. Door toch een aantal voorbeelden reeds te noemen, krijgt u inzicht in de mogelijke zaken die ook in uw buurgemeente al ontwikkeld zijn. Hiermee kan mogelijk voorkomen worden dat u opnieuw een instrument ontwikkeld dat reeds beschikbaar is.

41:

### voorbeelden van klantenervaringen lokaal

beschrijving	Er zijn verschillende casussen van klanten van lokale loketten verzameld en uitgewerkt. Een casus is een goed hulpmiddel om iets duidelijk te maken, zoals een manier van werken. Een casus leent zich goed om te worden ingezet als voorbeeld in handleidingen, tijdens presentaties, workshops en trainingen.
--------------	---

42:

### lokale voorbeelden van vragenlijsten tevredenheidsonderzoek loketmedewerkers

beschrijving	Bij evaluaties binnen gemeenten zijn ook vragenlijsten gebruikt om de werktevredenheid van de loketmedewerkers te onderzoeken. Tevredenheidsonderzoek is een instrument om de huidige werktevredenheid te meten. Het uitvoeren van werk tevredenheidsonderzoek werkt motiverend voor het loketpersoneel en kan worden ingezet om de werksfeer te bevorderen en de uitvoering van het werk te optimaliseren.
--------------	---

**43: voorbeelden van vragenlijsten tevredenheidonderzoek onder klanten**

beschrijving	Er zijn ook vragenlijsten beschikbaar die gebruikt zijn om de tevredenheid van de klanten te meten.
--------------	---

**44: lokale voorbeelden van diensten en producten(catalogus)**

beschrijving	In de loop van verschillende onderzoeken en projecten is informatie verzameld bij verschillende gemeenten over de aangeboden diensten en producten met hierbij het afhandelingniveau. Deze krijgen vaak de vorm van een producten-catalogus zoals VIND (afkomstig van OL2000). Onder andere zijn er ook handboeken beschikbaar die dienen als leidraad voor loketpersoneel.
--------------	---

**45: lokale voorbeelddocumenten onderlinge afspraken tussen partners**

beschrijving	Het gaat hier onder andere raamovereenkomsten, convenanten, samenwerkingsovereenkomsten, intentieverklaringen en begrotingen. De verschillende documenten spelen elk een eigen rol in de opzet van het ene loket, maar zijn allemaal bedoeld om de onderlinge afspraken vast te leggen.
--------------	---

**46: lokale voorbeelddocumenten beleid en uitvoering**

beschrijving	Hieronder bevinden zich onder andere beleidsnotities, discussienotities ten behoeve van de visieontwikkeling, startdocumenten, projectvoorstellen en -plannen en visiedocumenten.
--------------	---

**47: lokale voorbeelden van folders, brochures,  
persberichten en nieuwsbrieven**

beschrijving	Hieronder bevindt zich allerlei materiaal ten behoeve van de informatieverstrekking aan de doelgroep. Het kan gaan om foldermateriaal over openingstijden e.d. van het loket, maar ook over persberichten en lokale nieuwsbrieven.
--------------	--

**48: lokale voorbeelden van informatiegidsen voor ouderen**

beschrijving	Deze informatiegidsen zijn samengesteld voor de informatieverstrekking aan één specifieke doelgroep: de ouderen. De informatiegidsen worden per wijk samengesteld en verstrekt aan alle ouderen die in die wijk wonen.
--------------	---