

Lokale loketten in de Wmo

2. Uitvoering

september 2006, versie 2



Lokale loketten in de Wmo

2. Uitvoering

Colofon

Tekst

Floor Kaspers
Josée Driessen

Deze handreiking is geschreven in opdracht van het Ministerie van VWS en de VNG.

Vormgeving

Besides Purple

Druk

Chevalier International

SGBO 3738.14/532E



Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. Het Ministerie van VWS en de VNG kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

Inhoud

Inleiding	4	5	Organisatie en sturing	31	
1	Het vertrekpunt	6	5.1	Alles overlaten aan deelnemende partijen	31
1.1	Er is geen loket, zorg en wonen in de gemeente	6	5.2	Sturing loket vanuit gemeentelijke organisatie	31
1.2	Er is nog geen loket waar de gemeente aan deelneemt	7	5.3	Stichting van diverse partijen	31
1.3	De gemeente heeft een eigen loket	7	5.4	Nieuwe organisatie	32
1.4	De gemeente beschikt over een loket met één of meer partners	8	5.5	Aansluiten bij bestaande stichting	33
1.5	Verschillen in beeldvorming bij de bestaande loketten	8	6	Financiën	34
1.6	Mogelijke partners voor het loket	10	6.1	Meerjarenverplichtingen	34
2	Fasen bij het opzetten van een loket	11	6.2	Jaarbegroting	34
2.1	De vier fasen	11	6.3	Financieringsopzet	34
2.2	Fase 1: Visievorming	13	6.4	Overige kosten	37
2.2.1	De gemeentelijke visie op de Wmo	13	7	Personeelsbeleid	39
2.2.2	De gemeentelijke visie op het loket	14	7.1	Coördinator	39
2.3	Fase 2: Het opstellen van een plan van aanpak	14	7.2	Frontoffice-loketmedewerker	39
2.4	Fase 3: Uitvoeren van het plan van aanpak	14	7.3	Formatiebehoefte	41
2.5	Fase 4: Implementatie	15	8	De verschijningsvormen van het loket	42
3	Samenwerking en participatie	16	8.1	Het fysieke loket	42
3.1	Samenwerking met extern	16	8.2	Mogelijke vestigingsplaatsen	43
3.1.1	Partners met cliëntondersteuning in het pakket	16	8.3	Het mobiele loket	48
3.1.2	Andere gemeenten	17	8.4	Het telefonische loket	48
3.1.3	Aanbieders van diensten en voorzieningen	17	8.5	Het digitale loket	49
3.1.4	Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)	18	9	Informatievoorziening	50
3.2	Participatie van de (toekomstige) klant	20	9.1	Het klantenvolgsysteem	50
3.3	Participatie van het personeel	21	9.2	De sociale kaart	51
3.4	Communicatieplan	21	9.3	Verbreden van de sociale kaart naar alle doelgroepen van de Wmo	52
4	Varianten van het loket	23	Bijlagen		54
4.1	Gebruikte begrippen	23	1:	Checklist lokale loketten	54
4.2	Advies-loket	23			
4.3	Indicatie-loket	26			
4.4	Regel-loket	28			

Inleiding

Eén van de prestatievelden van de Wmo is het zorgen voor informatie, advies en cliëntondersteuning. Een lokaal loket op het gebied van welzijn, zorg en wonen neemt hierbinnen een belangrijke plaats in. Ook heeft het loket een duidelijke relatie met andere prestatievelden voor de Wmo. Voor sommige daarvan kan het loket zelfs een centrale functie vervullen, bijvoorbeeld bij de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers. Bij het ‘bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten’ kan het loket worden ingezet doordat het een centrale plek biedt, waar andere voorzieningen mogelijk (al) zijn weggevallen. Of het ‘bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem’ en het verlenen van voorzieningen aan deze burgers; ook dit kan prima vanuit het loket plaatsvinden.

Voor de voorzieningen in de Wmo kan een vorm van toegangsbewaking (indicatie) aan de orde zijn. Het ligt voor de hand deze in het Wmo-loket te situeren.

Enkele randvoorwaarden voor de inrichting van het loket zijn in ieder geval:

- de cliënt staat centraal: vanuit het perspectief van de cliënt moet het loket zo logisch en gemakkelijk mogelijk te bereiken zijn. Dat houdt bijvoorbeeld in dat wordt gepleit voor een zo integraal mogelijke benadering: liefst op één plek de aanvraag van Wmo-diensten én van AWBZ-zorg, vooral omdat beide vaak in elkaars verlengde liggen;
- alle doelgroepen van de Wmo: de jeugdigen met opgroei problemen en hun ouders, degenen met een beperking, verslaafden, mantelzorgers, GGZ-cliënten en dak- en thuislozen moeten er terecht kunnen, in ieder geval voor de informatie- en adviesfunctie;
- om aan beide hiervoor genoemde randvoorwaarden te kunnen voldoen, moet in ieder geval de nodige kennis en deskundigheid bij de medewerkers van het loket aanwezig zijn.

Deze publicatie is bedoeld voor de gemeente die heeft besloten dat er een loket moet komen, en heeft als perspectief de gemeentelijke projectleider.

De wijze waarop een lokaal loket kan worden opgesteld hangt af van de situatie zoals deze op het moment van start met de Wmo is. In hoofdstuk 1 wordt een aantal mogelijke uitgangssituaties beschreven. Mogelijk is er al een vorm van een loket (bijvoorbeeld een zorgloket) en kan dit worden uitgebreid tot een volwaardig integraal werkend loket. In hoofdstuk 2 worden verschillende stappen omschreven die een gemeente doorloopt bij de vorming van een Wmo-loket. Ook vindt u in deze handreiking diverse varianten van loketten beschreven om zo te kunnen zien welk loket het beste bij uw gemeente past. In het laatste deel komen een aantal praktische zaken aan de orde, zoals financiën en personeelsbeleid. Met deze publicatie krijgt u een overzicht van de diverse elementen die van belang zijn bij het opzetten of aanpassen van een lokaal loket.

Tot slot vindt u in de bijlage een checklist voor de huidige situatie van uw lokale loket, en uw beoogde loket.

In deze handreiking is ter illustratie op verschillende plekken gebruik gemaakt van het PON-onderzoek 'De praktijk van Lokale Loketten, Leerpunten voor de opzet van lokale loketten in de Wmo'.

1 Het vertrekpunt

Niet elke gemeente staat op hetzelfde vertrekpunt. Al enkele jaren worden initiatieven genomen en uitgewerkt om te komen tot (één of andere vorm van) een loket. De kans is dus groot dat in de meeste gemeenten wel een vorm van een loket aanwezig is of dat de voorbereidingen daartoe al zijn of worden getroffen.

Voor het loket hanteren wij de volgende definitie:

Een lokaal loket is een (gemeentelijke) voorziening die informatie, vraagverheldering, advies, bemiddeling en daarnaast ondersteuning en toegang tot voorzieningen biedt op de terreinen van wonen, zorg en welzijn.

Er is een aantal manieren om loketten te onderscheiden:

- in de deelnemende partners. Het kan gaan om de gemeente alleen, de gemeente met één partner, de gemeente met meer partners en ook om meer gemeenten met meer partners;
- in het aanbod en de doelgroep waarvoor het loket is opgericht. Het kan bijvoorbeeld gaan om ouderen (al dan niet met indicatiemogelijkheden), ouderen/gehandicapten, zorg & welzijn, wonen & zorg en wonen, zorg & inkomen en GGZ.

In dit hoofdstuk worden de verschillende vertreksituaties beschreven.

1.1 Er is geen loket, zorg en wonen in de gemeente

Elke gemeente beschikt over een loket voor gemeentelijke voorzieningen (zoals de uitgifte van paspoorten en de aanvraag van vergunningen), maar niet altijd over een loket voor welzijn, zorg en wonen.

Voor de gemeente die in deze situatie een loket wil realiseren betekent dit dat er voorbereidend werk te verrichten valt. Mogelijk komt er een behoorlijke tijdsdruk op: voor de nieuwe diensten die de gemeente gaat bieden, wil ze het communicatie- en toegangskanaal op tijd gereed hebben. Het mogelijke nadeel heeft ook een voordeel: de gemeente in deze (letterlijke) nulsituatie heeft de kans om tegelijk met het voorbereiden van de invoering van de Wmo haar 'ideale' loket te

bedenken en daar vervolgens de beste vorm en de benodigde middelen bij te zoeken. Er is dus geen sprake van moeizaam omvormen van (mogelijk achterhaalde of minder gewenste) loketvormen tot voor de Wmo meer geschikte. Voor de gemeente in deze situatie is het aan te raden om alle stappen in deze handreiking beschreven, te doorlopen.

1.2 Er is nog geen loket waar de gemeente aan deelneemt

In deze startsituatie is er al een loketvorm, maar dan zonder dat de gemeente er deel aan heeft. Het gaat daarbij niet om een enkelvoudige balie van een aanbieder van diensten of voorzieningen (zoals de woonwinkel van de woningcorporatie of het loket van de thuiszorg), maar om een advies- en informatiefunctie die twee of meer partijen in de gemeente in samenwerking hebben georganiseerd. De toegang tot voorzieningen van de gemeente, zoals de WVG, is in zo'n geval binnen de gemeente geregeld, binnen een apart 'loket' of aangesloten bij het gemeentelijke loket voor de Wet Werk en Bijstand. De gemeente in deze situatie kan bedenken of ze aan zou kunnen of willen sluiten bij de andere partners. Vervolgens hangt het onder meer van de betreffende partners af wat de mogelijkheden zijn.

Bij de keuze of het zinvol en mogelijk is om met bepaalde partners samen te werken, zullen de overwegingen die hieronder staan beschreven (in paragraaf 2.5 en in hoofdstuk 3) een rol spelen.

1.3 De gemeente heeft een eigen loket

Vaak heeft de gemeente al een loketachtig kanaal voor informatie en advies dat zich richt op gehandicapten en ouderen. Meestal gaat het dan om de plek waar Wvg-aanvragen kunnen worden gedaan en waar tevens andere informatie kan worden verkregen. Dat laatste kan op actieve wijze (de medewerker draagt uit eigen beweging informatie aan) of passief (op de plek van het loket worden ook folders en brochures ter beschikking gesteld). Dit loket is meestal gevestigd op het gemeentehuis (stadskantoor) zelf.

De gemeente met dit als vertrekpunt beschikt over een zekere expertise en medewerkers die ervaring hebben met 'loketwerk'.

1.4 De gemeente beschikt over een loket met één of meer partners

Wanneer de gemeente al beschikt over een loket dat in samenwerking met anderen is opgezet en wordt uitgevoerd, heeft ze al een belangrijk aantal praktische werkzaamheden verricht om uiteindelijk een volwaardig Wmo-loket in te richten. Er is een plek, een telefoonnummer, een netwerk, de burgers weten ervan, er is een huisstijl, er zijn (ervaren) medewerkers. De vraag is alleen of dit nu het loket is waarmee de Wmo een goede start kan maken. De mogelijkheden zijn:

1. het loket biedt zowel informatie als advies als vraagverheldering, het bestrijkt alle Wmo-onderwerpen, het is opgezet met de (te verwachten) partners waarmee de gemeente de Wmo gaat uitvoeren en het functioneert.
De gemeente in deze situatie heeft al een bijna compleet loket. Wel moet de toegang tot de voorzieningen binnen de Wmo worden vormgegeven. Dat kan door de indicatiestelling door medewerkers van het loket te laten uitvoeren, maar ook bijvoorbeeld door samenwerking te zoeken met het ClZ;
2. het loket bestrijkt niet de volledige reikwijdte die de gemeente met het Wmo-loket voor ogen staat. Voor de Wmo zal het bijvoorbeeld niet de bedoeling zijn om bepaalde groepen burgers uit te sluiten. Dan zal de gemeente met de huidige partners moeten bespreken of de gewenste uitbreiding in de bestaande situatie kan worden bereikt of dat er andere partners (bij) moeten worden gezocht. Afhankelijk van de uitslag van dit onderzoek zullen één of meer van de stappen om te komen tot een loket (opnieuw) moeten worden doorlopen;
3. het loket is breder dan de Wmo-prestatievelden (zoals wonen en inkomen). Dat zal in de regel geen probleem zijn, maar eerder een voordeel. Door de Wmo zullen er mogelijk wel enkele aanpassingen nodig zijn, maar het is altijd eenvoudiger om aan te sluiten bij een bestaand, functionerend loket.

1.5 Verschillen in beeldvorming bij de bestaande loketten

De bestaande loketten blijken in de praktijk een verschillende uitstraling te hebben richting de klanten. Dit heeft te maken met de plaats van vestiging, de voornaamste actoren, de naamgeving en de voorgeschiedenis.

We noemen een aantal voorbeelden, zoals het gemeenteloket, de (centrale) publieksbalie, het zorgloket, het welzijnsloket en het aanbiedersloket.

Gemeenteloket/ Gemeentewinkel

Een loket gevestigd in het gemeentehuis en met taken die voorheen ook vervuld werden of worden door het loket burgerzaken. Ook andere gemeentelijke taken (zoals sociale dienst of WVG) zien we in zo'n loket terug. De medewerkers zijn vaak ambtenaren.

De naam is wisselend, maar altijd met het woord 'loket' er in.

(Centrale) Publieksbalie

Een variant van het gemeenteloket, maar nu voornamelijk gericht op doorgeleiding naar gemeentelijk aanbod, zoals vergunningen, paspoort.

Zorgloket

Een bestaand loket dat vooral wordt geassocieerd met zorgaanbieders of de intermediairs in het zorgtraject (indicatie en toewijzing). In zo'n loket komen voornamelijk zorgvragen aan de orde. Het bestuur ligt meestal in handen van een speciale stichting waaraan ook de zorgaanbieders deelnemen, of van één van de zorgorganisaties zelf. Dit loket kan ook in het gemeentehuis staan.

Welzijnsloket

Nooit zo genoemd en niet zo vaak voorkomend. Hier wordt het loket overgelaten aan welzijnsorganisaties die het onderbrengen in de eigen bestaande structuren, meestal wijkgericht.

Aanbiedersloket

Hierbij gaat het om een (al of niet gezamenlijke) frontoffice van aanbieders die gepresenteerd wordt als toegangsloket tot de zorg.

1.6 Mogelijke partners voor het loket

Bij beslissingen over eventuele samenwerking (voor een op te zetten of te continueren loket) moet de gemeente scherp het specifieke doel van het Wmo-loket in het oog houden. De burger verwacht dat de advies- en informatiefunctie objectief en neutraal wordt ingevuld. Wanneer er één zorginstelling of één woningcorporatie deelneemt aan het loket, zou dit mogelijk (de schijn van) partijdige informatie en advies kunnen opleveren. In het volgende hoofdstuk wordt nader ingegaan op de mogelijke partners voor het loket.

2 Fasen bij het opzetten van een loket

De werkzaamheden die moeten worden verricht om het loket op te zetten, kunnen in fasen uiteen worden gezet. Ook is in dit verband van belang hoe de taken worden verdeeld en door wie beslissingen worden genomen: de projectstructuur.

2.1 De vier fasen

Om een loket op te zetten, moet een viertal fasen achtereenvolgens worden doorlopen.

De vier fasen zijn:

1. visievorming. In deze fase formuleert de gemeente wat ze precies wil (hier ook de keuze voor één van de varianten van het loket) en met wie. Ook wordt in deze fase globaal aangegeven hoe het project wordt aangepakt. In de handreiking 'Lokale loketten en de Wmo. Het ontwikkelen van een visie' wordt uitgebreid ingegaan op de te maken keuzen in deze fase;
2. opstellen van het plan van aanpak. In deze fase wordt een opzet van het te vormen loket geschetst. In overleg met de beoogde partners wordt een gedetailleerd (tijdshorizon, werkzaamheden, projectopzet, overlegstructuur) plan van aanpak opgesteld;
3. uitvoeren van het plan van aanpak. Het plan van aanpak biedt een outline van de daadwerkelijk te verrichten werkzaamheden om uiteindelijk te beschikken over een functionerend loket. In de handreiking 'Wmo-loket. Instrumenten' wordt een groot aantal hulpmiddelen aangegeven die in deze fase kunnen worden gebruikt;
4. implementatie. De laatste fase: hierin zijn de puntjes op de i gezet.

De fasen worden in de tijd achter elkaar doorlopen, maar de aspecten lopen daar doorheen.

Er is een groot aantal aspecten dat in elk van deze fasen een rol speelt, bijvoorbeeld personeel, financiële aspecten, ICT, fysieke vorm van het loket e.d.

Voor de Wmo is in de planning de datum van 1 oktober erg belangrijk. In gemeenten zal op dat moment de nieuwe verordening worden vastgesteld, en zullen cliënten hierover worden geïnformeerd. Vanaf 1 oktober zullen dan ook vragen binnenkomen van cliënten over de betekenis van de verordening voor hun situatie. Vanaf dat moment dient u dan ook, ten minste via een duidelijk telefoonnummer, cliënten te woord te kunnen staan. Mogelijk hebt u op dat moment nog geen antwoorden op de meest vragen. U kunt echter wel zo veel mogelijk informatie geven over het proces en de planning van de Wmo in uw gemeente.

Wanneer het gaat om een nieuw op te zetten loket waar nu nog niets is, verdient het aanbeveling om een projectmatige opzet te kiezen en deze vast te leggen in een projectplan.

De projectorganisatie bestaat dan (bij voorkeur) uit:

- de projectleider: degene die coördineert en de voortgang bewaakt. Dit kan zowel een medewerker van de gemeente zijn, een medewerker van één van de deelnemende partijen als een extern ingehuurde adviseur;
- de stuurgroep: het management van de betrokken organisaties met mandaat om te kunnen beslissen;
- de projectgroep: de meer uitvoerende groep die besluiten voor de stuurgroep voorbereidt en uitvoert. Hier nemen bijvoorbeeld beleidsmedewerkers aan deel;
- werkgroepen: voor het uitwerken van de verschillende onderdelen van het loket (communicatie, inrichting van het gebouw, informatievoorziening etc.).

In de werkgroepen zitten afgevaardigden van de projectgroep en vakdeskundige medewerkers van de deelnemende organisaties. Mogelijk worden ook vertegenwoordigers van de toekomstige cliënten bij werkgroepen betrokken.

- Klankbordgroep: de vertegenwoordiging van de doelgroepen voor het loket. Op gezette tijden wordt de klankbordgroep geraadpleegd over de vorderingen in het project en te maken keuzes.

2.2 Fase 1: Visievorming

2.2.1 De gemeentelijke visie op de Wmo

De gemeente zal als voorbereiding op de invoering van de Wmo voor een groot aantal onderwerpen moeten bepalen wat haar ambitie is. In een beleidsnotitie Wmo zal ze dit vastleggen. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om:

- wat de gemeentelijke doelstellingen zijn op de verschillende prestatievelden;
- welke resultaten de gemeente in de aangegeven periode wenst te behalen;
- welke maatregelen de raad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de maatschappelijke ondersteuning wordt uitgevoerd;
- welke maatregelen worden genomen om de keuzevrijheid te bevorderen voor degenen aan wie maatschappelijke ondersteuning wordt verleend.

Hiermee worden dus de contouren vastgelegd van de wijze waarop de gemeente het begrip maatschappelijke ondersteuning en haar eigen regierol wil vormgeven. Een onderdeel van die algemene Wmo-visie is de visie op het Wmo-loket.

2.2.2 De gemeentelijke visie op het loket

In de visie op het lokale loket worden keuzes gemaakt over:

- De diepte van het loket: slechts informatieverstrekking, advies en indicatie en/of ook verstrekking van diensten en voorzieningen en/of ook een vorm van casemanagement;
 - de doelgroep voor het loket (hangt samen met de breedte);
 - de verschijningsvorm: fysiek of uitsluitend digitaal en telefonisch;
 - de locatie;
 - de eventuele samenwerkingspartners: andere gemeenten en/of aanbieders van diensten en bijvoorbeeld het CIZ;
 - de investering die de gemeente bereid is te doen.

Bij het bepalen van de visie en de te maken keuzes, zal de gemeente voor ogen (moeten) houden dat de cliënt centraal moet staan: voor de klanten moet de toegang zo logisch en eenvoudig mogelijk worden gemaakt en er moet worden voorkomen dat ze hun verhaal twee keer (of zelfs nog vaker) moeten doen.

Voor een uitgebreide beschrijving van het bepalen van de visie verwijzen wij naar de hieraan gewijde handreiking: *Lokale loketten in de Wmo. Visie en vormgeving van een*

lokaal loket in de Wmo. Het is aan te bevelen om deze keuzen vast te leggen in een visiedocument (intentieovereenkomst o.i.d.) en dit vast te stellen in de geijkte besluitvormingsprocedure bij de gemeente.

2.3 Fase 2: Het opstellen van een plan van aanpak

Wanneer de visie van de gemeente is vastgesteld en degenen die gaan samenwerken in het opzetten van een loket elkaar ‘hebben gevonden’, worden de contouren van het uiteindelijke loket geschetst en kan het plan van aanpak worden opgesteld.

Onderdelen hiervan zijn bijvoorbeeld:

- het dienstenassortiment: de combinatie van producten en diensten die geïntegreerd wordt aangeboden in het loket;
- het niveau van afhandeling;
 - klaar-terwijl-u-wacht;
 - volledige afhandeling door de frontoffice, maar eventueel met een zekere levertijd;
 - afhandeling door de backoffice (na intake door de frontoffice).
- distributiekanaal: telefonisch, digitaal en/of fysiek loket;
- financiële randvoorwaarden;
- uitspraak over de tijdshorizon: wanneer is het loket operationeel?;
- participatie en communicatie: de wijze waarop en de mate waarin het personeel en de toekomstige klanten bij de vorming van het loket worden betrokken.

2.4 Fase 3: Uitvoeren van het plan van aanpak

Voor het uitvoeren van het plan van aanpak heeft u een aantal instrumenten ter beschikking. Veel instrumenten staat beschreven in de handreiking:

Lokale loketten in de Wmo: instrumenten. In deze fase maakt u ook definitieve keuzes voor wat betreft personeel en financiën. Verderop in dit hoofdstuk vindt u veel informatie over dit soort uitvoeringsvraagstukken.

2.5 Fase 4: Implementatie

Het plan van aanpak wordt vastgesteld en uitgevoerd en werkenderwijs worden definitieve keuzes gemaakt. Uiteindelijk wordt vastgelegd welke organisatievorm wordt gekozen, wat het aanbod is etc.

3 Samenwerking en participatie

Wanneer de gemeente heeft besloten dat ze voor het opzetten van het loket wil samenwerken met anderen, hetzij cliëntondersteuners hetzij aanbieders hetzij andere gemeenten, is het zaak om deze in een vroeg stadium te benaderen om in samenwerking de verdere stappen te zetten. De partners waar het om kan gaan en de wijze waarop met hen kan worden samengewerkt, staan beschreven in de volgende paragrafen. Ook vindt u in dit hoofdstuk informatie over participatie en communicatie in en rondom het loket.

3.1 Samenwerking met extern

3.1.1 Partners met cliëntondersteuning in het pakket

Een gemeente kan de samenwerking zoeken met organisaties die de cliëntondersteuning uitoefenen. Voorbeelden hiervan zijn:

- MEE-organisaties. Dit zijn de voormalige SPD'en, maar met een bredere doelgroep;
- ouderenadviseurs, vaak in dienst van een welzijnsstichting;
- Algemeen Maatschappelijk Werk;
- sociaal raadslieden;
- steunpunten GGZ;
- organisaties voor informele of vrijwillige hulpverlening, zoals vrijwillige thuiszorg en mantelzorgondersteuning.

Per 1 januari 2008 zullen de middelen die gemoeid zijn met de subsidieregeling MEE-organisaties overgeheveld worden naar het gemeentefonds. Al voor die tijd, per 2006, zal de gemeente verantwoordelijk zijn voor cliëntondersteuning in de ouderensector en de GGZ-sector. Bij het opzetten of aanpassen van een lokaal loket is een goede afstemming met de organisaties die actief zijn op het terrein van cliëntondersteuning daarom noodzakelijk. MEE-organisaties zijn inmiddels met meer dan 200 gemeenten in gesprek over deelname aan een loket.

3.1.2 Andere gemeenten

Sommige Wmo-taken zijn vooral voor kleine gemeenten lastig uit te voeren omdat de schaal klein is. De voorbereidingen op het loket kunnen goed gezamenlijk worden getroffen. Kennisuitwisseling bespaart tijd, aanbieders van zorg zijn regionaal georganiseerd en het kan waardevol zijn het beleid binnen de regio op elkaar af te stemmen.

Naast de voorbereidingen kan het loket zelf door gemeenten gezamenlijk worden ingericht. Hier zijn vele varianten denkbaar. Een mogelijkheid is om in elke gemeente een frontoffice te plaatsen, maar om efficiencyvoordelen te behalen door gezamenlijk bijvoorbeeld een centraal telefoonnummer met achterwacht in te stellen, deskundigheidsbevordering te organiseren en ICT-investeringen te doen. Belangrijk is dat samenwerking niet betekent dat in de eigen gemeente geen lokaal loket wordt opgezet. Het kan zo worden ingericht dat er in elke gemeente een balie is. Wanneer de deelnemende gemeenten klein zijn, of wanneer het gaat om een groot aantal kernen, zou zelfs kunnen worden gekozen voor een roulerend loket. Belangrijk daarbij is wel dat er duidelijkheid is voor de klant over de plek en het tijdstip dat het loket is geopend.

Uitgangspunt van de Wmo is immers dat voorzieningen dicht bij cliënten geregeld worden.

3.1.3 Aanbieders van diensten en voorzieningen

Omwille van de neutraliteit ligt het niet voor de hand om voor het loket aan te sluiten bij organisaties die daadwerkelijk producten aanbieden (en die dus ‘concurrenten’ buiten de deur willen houden). Er lijkt daarbij een tendens zichtbaar dat vooral de aanbieders op het gebied van verzorging en verpleging niet meer geneigd zijn om deel te nemen aan het loket van de gemeente.

Zij hebben te maken met toenemende onderlinge concurrentie nu de wachtlijsten grotendeels zijn verdwenen en er zelfs sprake is van leegstand en ontslagen. Zij zijn nu meer geneigd om zich op hun eigen wijze naar de markt te profileren en zelf klanten te werven met behulp van hun eigen zorgwinkels en serviceorganisaties. Wanneer de aanbieders worden benaderd om deel te nemen aan het loket, zullen zij het mogelijk aantrekkelijk vinden om een extra kanaal te creëren voor hun potentiële klanten. Ze zullen niet snel geneigd zijn om hun eigen, bestaande

frontoffice op te geven. Met deze aanbieders is het wel zaak om een goede relatie te onderhouden opdat doorverwijzing en informatie-uitwisseling kunnen plaatsvinden. Mogelijk kan het in de samenwerking gaan om een gedeelde backoffice: niet fysiek, maar met afspraken over het volgen en doorsturen van cliënten (zie ook de handreiking over ketenregie).

Bijzondere aanbieders van diensten zijn degenen waarmee de gemeente een contractuele relatie heeft, bijvoorbeeld de organisatie die in de gemeente de thuiszorg levert. Bij het aangaan van de raamcontracten met deze aanbieders kunnen eventueel ook afspraken over deelname aan het loket worden gemaakt. Een andere mogelijke samenwerkingspartner is de bibliotheek. De Centrale Bibliotheek is in een paar plaatsen betrokken bij de lokale loketontwikkeling, met name op het terrein van informatievoorziening. Ook landelijk is deze trend waarneembaar. De bibliotheek kan bijvoorbeeld de digitale infrastructuur van het palet van zorg- en welzijnvoorzieningen in kaart brengen en beheren en informatiemateriaal laagdrempelig en aan een brede doelgroep beschikbaar stellen.

3.1.4 Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)

Als gevolg van de invoering van de Wmo zou de hulpvraag van een cliënt versnipperd kunnen raken tussen verschillende financieringsstromen. Wanneer de cliënt voor de hulp bij het huishouden en andere dienstverlening naar de gemeente moet en voor AWBZ zorg naar het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), moet de cliënt op twee plaatsen zijn verhaal doen en vragen beantwoorden. Daarom wordt gepleit voor een zo integraal mogelijke toegangsbewaking (integraal = zonder weglating van enig wezenlijk onderdeel). Dit hoeft overigens niet bij alle hulpvragen het uitgangspunt te zijn. Er zullen veel hulpvragen zijn waarbij direct duidelijk is welke voorziening aan de orde is. Deze vragen zijn eenvoudig af te handelen, zonder bredere afweging.

In het kader van de maatschappelijke ondersteuning beslaat de integrale afweging het brede domein van wat nu de Wvg is (zoals woningaanpassingen en vervoersvoorzieningen), welzijn en dienstverlening (zoals maaltijdvoorziening, boodschappendienst en alarmering), AWBZ (verschillende functies) en informele zorgondersteuning (mantelzorgondersteuning en de inzet van vrijwilligers).

Het integraal benaderen van hulpvragen wordt bij voorkeur in het begin van de keten georganiseerd. Dan is er nog niet 'voorgesorteerd' op bepaalde deeltrajecten. In het kader van de Wmo ligt daarmee een directe relatie met het lokale loket voor de hand. Wanneer in het loket als startpunt van de Wmo-keten alle hulpvragen binnenkomen, kan van daaruit de integrale analyse van de hulpvraag worden gestart. Wanneer een gemeente een lokaal loket heeft ingericht, ligt het vanuit het belang van de integrale benadering van hulpvragen voor de hand dat de toegangs-bewaking Wmo daar wordt ondergebracht. Het ligt eveneens voor de hand dat de afstemming met de indicatiestelling AWBZ ook in het loket tot stand wordt gebracht, in overleg met het CIZ. Hierdoor wordt de integratie van de toegang tot de Wmo en de AWBZ bevorderd.

Omdat alles vanuit één plek wordt afgehandeld, kan goede afstemming plaatsvinden met aanpalende terreinen zoals AWBZ zorg en andere (voorliggende) voorzieningen, waardoor de efficiency wordt bevorderd.

De gemeente is voor de Wmo-voorzieningen niet verplicht om gebruik te maken van een indicatiestelling. Analoog aan de huidige Wvg-voorzieningen bepaalt de gemeente zelf wie ervoor in aanmerking komt. Dat neemt niet weg dat de gemeente wel de keuze kan maken voor een zelf toe te passen systeem van indicatie of de indicatie aan een andere organisatie overlaten, zoals het CIZ. Sommige gemeenten maken voor de huidige Wvg-voorzieningen ook gebruik van de diensten van het CIZ. Drie situaties kunnen zich voordoen voor een gemeente die er voor kiest om wel een vorm van indicatiestelling te gebruiken:

1. De gemeente maakt nu gebruik van de diensten van het CIZ, maar neemt met de invoering van de Wmo het hele aspect van indicatiestelling weer geheel onder haar eigen hoede. Het loket wordt dan de toegang tot de voorziening (via mogelijk een eigen systeem van indicatie). Daarmee komen de financiële middelen die nu aan het CIZ worden afgestaan weer ter beschikking van de gemeente om ingezet te worden bij het in stand houden van het loket. De gemeente kan daarbij bijvoorbeeld gebruik maken van de beslisbomen die door het CIZ worden ontwikkeld of van de Standaard Indicatie Protocolen (SIPs).
2. De gemeente wil na de invoering van de Wmo gebruik (blijven) maken van de diensten van het CIZ, mogelijk met een uitbreiding voor specifieke Wmo-

voorzieningen. Daartoe moeten met het CIZ afspraken worden gemaakt over de werkwijze, kosten etc. Het ligt voor de hand om de indicatiestelling binnen of via het loket te laten plaatsvinden.

3. De gemeente kiest ervoor om wel een vorm van indicatiestelling in te zetten voor de toegang tot de Wmo, maar doet het niet zelf, en maakt geen gebruik van het CIZ. De gemeente gaat op zoek naar een andere organisatie die de indicatiestelling kan verzorgen. Er kan bijvoorbeeld worden gekozen voor mandatering aan leveranciers van Wmo-voorzieningen. Zeker bij eenvoudige aanvragen, zoals de aanvraag voor een douchestoel of voor maaltijdvoorzieningen kan hiervan gebruik worden gemaakt. De criteria waar een cliënt aan moet voldoen om hiervoor in aanmerking te komen, kunnen dan worden opgenomen in de overeenkomst of subsidieafspraken van de leverancier.

In alle situaties is van belang dat er goede afstemming plaatsvindt tussen de indicatiestelling en de overige functies in het loket, en tussen de indicatiestelling voor de Wmo en voor de AWBZ. In de handreiking *'Toegang tot Wmo-voorzieningen en samenhang met de AWBZ'* wordt dit onderwerp uitvoerig behandeld.

3.2 Participatie van de (toekomstige) klant

Het is van belang van tevoren te weten welke verwachtingen de toekomstige klant heeft bij het loket. Met welke vragen gaat hij of zij het loket benaderen? Welke informatie- en adviesbehoefte leeft onder de doelgroep? Aan welke praktische eisen moet het loket beantwoorden (openingstijden, ontmoetingsplek). Deze vragen kunnen in een marktverkenning vooraf worden beantwoord. Dit kan bijvoorbeeld door het houden van een enquête, het houden van een informatieavond, raadpleging van belangengroeperingen etc. Wanneer er een goed beeld bestaat van de verwachtingen van de klant kan het aanbod in het loket daarop aansluiten.

Het is raadzaam om de toekomstige klant ook bij de opzet van het loket te betrekken door een klankbordgroep te formeren die tijdens de hele duur van het project kan worden geraadpleegd om een visie te geven op verschillende uit te werken aspecten.

3.3 Participatie van het personeel

Het instellen van het loket betekent een grote verandering in werkwijze en net als elke organisatieverandering is het van belang om het personeel hier goed bij te betrekken en 'mee te nemen'. Bovendien heeft het bestaande personeel al expertise waar het gaat om klantencontacten, het gebruik van de producten etc. In de werkgroepen die zich bezighouden met bijvoorbeeld de werkwijze in het loket, de fysieke verschijningsvorm, de informatiebehoefte etc. zal hun inbreng dan ook zeer waardevol zijn.

3.4 Communicatieplan

Met het communicatieplan wordt structuur gegeven aan de interne en externe communicatie. Er wordt in aangegeven welke doelstellingen de communicatie moet bereiken in welk stadium bij welke doelgroepen. Doelgroepen die elk een eigen benadering moeten krijgen, zijn:

- toekomstige klanten: de doelgroepen van het loket zelf;
- de burger in het algemeen;
- de in de gemeente werkzame organisaties en bedrijven;
- de aan het loket deelnemende organisaties (interne communicatie!)

Voor elke fase van het project moet de communicatie vorm worden gegeven, met bijbehorende communicatiemiddelen en budget.

Communicatieboodschap

Afhankelijk van het moment en de doelgroep zal de boodschap moeten worden bepaald. Vanaf het eerste moment dat een persverklaring wordt afgegeven worden alle medewerkers van de betrokken organisaties geïnformeerd over de stand van zaken. Er moet geen ruis ontstaan. Burgers moeten bij alle participerende organisaties hetzelfde verhaal horen.

In de publieksvoorlichting is het essentieel om de voordelen van het ene loket voor zorg welzijn en sociale zaken te benadrukken. Ook zal in de publieksvoorlichting informatie over praktische zaken rond openingstijden en aard van de dienstverlening moeten worden opgenomen.

Mogelijke communicatiekanalen:

- a. persberichten;
- b. gemeenteberichten in huis- aan- huisbladen;
- c. nieuwsbrieven van de bestaande organisaties;
- d. specifieke nieuwsbrief rond het loket;
- e. gemeentegids;
- f. brochure;
- g. stickers met naam van het loket;
- h. eigen website en websites van de deelnemende organisaties.

Een onderdeel van de communicatie is ook de eigen huisstijl van het loket, voor de fysieke en digitale verschijningsvorm.

4 Varianten van het loket

4.1 Gebruikte begrippen

In dit hoofdstuk zullen de varianten van de bestaande lokale loketten beschreven worden aan de hand van drie variabelen. Hierbij is uitgegaan van de terminologie in de Wmo-teksten, informatie, advies en toegang tot de Wmo.

Functie:	informatie	Advies	Toegang tot Wmo: regelen tot aan voordeur aanbieder
Toelichting:	Alleen feitelijke informatie over voorzieningen	Bij het geven van advies hoort ook vraagverduidelijking en bemiddeling naar collectieve Wmo-voorzieningen	Hierbij gaat het regelen van de toegang tot individuele voorzieningen, waarvoor bijvoorbeeld indicatiestelling noodzakelijk is

Het gaat in de volgende paragrafen steeds om cumulatieve kenmerken: elk volgende type voegt een functie toe aan de voorafgaande.

4.2 Advies-loket

Functie:	informatie	Advies	Toegang tot Wmo: regelen tot aan voordeur aanbieder
	X	X	

Toelichting

In dit loket wordt informatie (folder, sociale kaart) verstrekt en daarnaast wordt gewerkt aan vraagverheldering en gewezen op de oplossingen die er zijn voor de vraag van de burger.

Daardoor kan hier ook een filter- en toeleidingsfunctie vervuld worden voor de aanbieders. In het Advies-loket wordt een match gezocht tussen vraag en aanbod, waarbij al het aanbod dat relevant kan zijn voor de burger, wordt gepresenteerd. De functie van vraagverheldering is het uiteindelijk beter kunnen doorverwijzen van cliënten. Uiteraard zal dit onafhankelijk dienen te gebeuren van aanbieders, omdat anders de keuzemogelijkheid van de burger wordt beperkt tot wat een bepaalde aanbieder te bieden heeft.

Voor- en nadelen

Het voordeel van een Advies-loket is dat alles wat nodig is voor een burger om te kunnen kiezen uit het aanbod, passend bij zijn vraag, wordt geleverd. Als de burger dit loket verlaat weet hij waar hij heen moet om aan zijn trekken te komen. Een nadeel hierbij is dat hij zelf op pad moet en ook de tussenstappen moet nemen die daarvoor nodig zijn (indicatie, toewijzing). Wat een Advies-loket eigenlijk doet is wat elders 'doorverwijzen' wordt genoemd. De praktijk (en ook onderzoek uit het verleden) leert dat bij zo'n doorverwijzing ongeveer 30% van de klanten afhaakt omdat men de weg naar de aanbieders en intermediairs niet kan vinden. Zelfs indien er afspraken geregeld worden voor de klant, blijken er mensen af te haken, omdat ze er tegenop zien hun verhaal weer opnieuw aan een vreemde te moeten vertellen.

Relatie tot de Wmo

Hoewel de klant op de hoogte wordt gebracht van wat er mogelijk is, wordt hij niet geholpen bij de toegang tot het gewenste (Wmo) aanbod van voorzieningen te vinden en te regelen.

Meer dan alleen Wmo?

In een Advies-loket zitten generalisten die genoeg moeten weten over al het mogelijke aanbod dat bij een vraag hoort. De mogelijkheden om dit te verbreden tot niet-Wmo-voorzieningen zijn afhankelijk van de omvang van de investering in

menskracht in het loket. Naarmate men breder wil verwijzen zal er meer deskundigheid ingezet moeten worden over die aanpalende gebieden. Dergelijke specialistische kennis is bijvoorbeeld aanwezig bij de MEE organisatie of de ouderenadviseur.

Rollen gemeente en aanbieders

De gemeente zal in haar regierol meer ‘acteurs’ bij een Advies-loket moeten betrekken dan in de voorgaande variant. De deskundigheid die hierbij nodig is, zit nu nog ‘verborgen’ in een reeks lokale en regionale organisaties zoals Stichting Welzijn Ouderen, MEE, Sociaal Raadslieden, Welzijnsorganisatie e.d. Voor de aanbieders is een Adviesloket aantrekkelijk vanwege de filter- en toeleidingsfunctie die hierbij kan worden vervuld. Een filter die voorkomt dat burgers aan een frontoffice deur kloppen waar ze niet moeten zijn en een toeleiding biedt naar producten en diensten waarvan de burger misschien niet eens wist dat ze geleverd werden.

Niveau medewerkers

De medewerkers dienen van hoog niveau te zijn. Hier past een combinatie van specialist zijn in de vraag van de klant en tevens een generalist in weten waar men terecht kan en wat de kenmerken van het diverse aanbod zijn die relevant zijn voor de burger.

Nodige specifieke instrumenten

In principe zijn alle instrumenten die worden besproken in de instrumentenhandreiking van nut in een Advies-loket.

Praktijkvoorbeeld

Dit lokale loket valt onder de regie van de gemeente en is gevestigd in een gemeentepand. Onafhankelijk van aanbieders wordt er hier gedaan aan vraagverduidelijking en advies over verdere mogelijke acties. Er zijn echter weinig contacten met de aanbieders. De burger wordt dus doorverwezen (eventueel na afronding van indicatie en toewijzing), naar de gekozen aanbieders voor het egelen van het feitelijke product of de dienst. In de praktijk kunnen veel klanten dat ook prima. Het kan echter zijn dat er daardoor een zekere schifting

plaatsvindt in de klandizie van het loket, waarbij degenen die niet zo goed in staat zijn zelf hun zaken te regelen, niet snel naar het lokale loket komen.

4.3 Indicatie-loket

Functie:	Informatie	Advies	Indicatie	Toegang tot Wmo: regelen tot aan voordeur aanbieder
	X	X	X	

Toelichting

De burger weet wat de mogelijkheden zijn en heeft een keuze gemaakt voor de voorziening(en) die voor hem het meest gewenst is/zijn. Nu is het nog zaak om een beslissing te krijgen over het al dan niet 'recht' hebben op de voorziening. Daartoe kan een indicatie nodig zijn, van de gemeente zelf voor Wmo-voorzieningen of door het CIZ voor AWBZ-zorg. De gemeente heeft verschillende mogelijkheden om indicatiestelling deel uit te laten maken van het loket. Zie paragraaf 3.1.4 over het CIZ en indicatiestelling door de gemeente en anderen.

Voor- en nadelen

Het voordeel van het indicatieloket is dat de burger snel weet waar hij recht op heeft en waar hij aan toe is.

Het nadeel is dat de 'laatste' stap, het daadwerkelijk inschakelen van de aanbieder, nog moet worden gezet.

Rol voor de toegang tot de Wmo-voorzieningen

Het indicatieloket regelt in feite de toegang tot de voorzieningen, zonder de burger dwingend naar een aanbieder te leiden.

Meer dan alleen Wmo?

De gemeente kan de kans aangrijpen om in het indicatieloket óók de indicaties voor AWBZ-zorg te laten plaatsvinden. Zeker met het oog op de klantgerichtheid is dat aan te raden. De klant hoeft dan maar op één plek zijn verhaal te vertellen. Daartoe is samenwerking met het CIZ geboden.

Rollen gemeente en aanbieders

In het loket biedt de gemeente advies over de geschikte voorzieningen en duidelijkheid over de mate waarin de individuele burger er een beroep op kan doen.

De aanbieders kunnen direct in actie komen wanneer de burger zich vervolgens bij hen aandient: hij heeft bewust gekozen voor déze dienst, bij déze aanbieder en hij heeft recht op de voorziening, dus de kosten worden gedekt.

Niveau medewerkers

De medewerkers moeten van voldoende hoog niveau zijn om zich te kunnen verplaatsen in de klant en te begrijpen aan welke informatie hij behoefte heeft en welk advies geboden is in deze situatie. Daarnaast moeten de medewerkers op accurate en zorgvuldige wijze de indicaties uit kunnen voeren en daarover kunnen rapporteren.

Nodige specifieke instrumenten

Voor de indicatie moet gebruikt worden gemaakt van beslisbomen (bijvoorbeeld zoals ontwikkeld door het CIZ).

Praktijkvoorbeeld

In het loket is alle informatie beschikbaar en nadat de keuze is gemaakt, worden de klanten geholpen met het invullen van beslisbomen die betrekking hebben op hun situatie. Hier 'rolt uit' of zij in aanmerking komen voor bepaalde diensten.

In het loket worden zij vervolgens geadviseerd over de te nemen vervolgstappen: keuze voor een aanbieder, hoe deze te bereiken etc.

4.4 Regel-loket

Functie:	Informatie	Advies	Indicatie	Indicatie Toegang tot Wmo: regelen tot aan voordeur aanbieder
	X	X	X	X

Toelichting

Zodra de burger heeft gekozen op grond van de vraagverduidelijking en het advies dat hij heeft gekregen, én een indicatie heeft verkregen, gaat het Regel-loket aan de slag om ervoor te zorgen dat alles gebeurt wat er nodig is om aanbieder/aanbod en burger bij elkaar te krijgen.

In nauwe samenwerking met aanbieders en intermediairs (indicatiestellers en toewijzers) regelt dit loket voor de burger die hierom vraagt alles wat nodig is om aan de oplossing (product of dienst) te komen. De burger zit in principe stil en zijn probleem/vraag gaat reizen.

Voor- en nadelen

Voordeel van het Regel-loket is dat ook de burger die niet zo goed in staat is actie te ondernemen, geholpen wordt. Tevens is het in het Regel-loket mogelijk om alles snel en efficiënt af te handelen. In de praktijk (bijvoorbeeld Loket Ouderen en Gehandicapten in Schalkwijk, Haarlem) blijkt 90% van alle vragen in één sessie geregeld te kunnen worden.

Nadeel, of eerder: uitdaging, van het Regel-loket is dat er een nauwe samenwerking opgezet moet worden met intermediairs en aanbieders en dat iedereen zijn plaats en rol goed moet kennen.

Rol voor de toegang tot Wmo-voorzieningen

Het Regel-loket is de optimale toegang tot Wmo-voorzieningen omdat ter plaatse (een groot deel van) de toegang wordt geregeld en alles wat er nodig is aan formaliteiten, handelingen en informatievastlegging aldaar wordt uitgevoerd voor zover mogelijk en passend. Uiteraard zullen er handelingen zijn die alleen door de aanbieder zelf kunnen worden verricht.

Meer dan alleen Wmo?

Omdat de vraag van de burger bij dit loket startpunt is, zullen er ook andere voorzieningen dan die binnen de Wmo gaan vallen, van belang zijn. Dat wil zeggen dat de beperking in de breedte van het aanbod wordt gegeven door de burger zelf, gezien wat hij in de praktijk voorlegt.

Rollen gemeente en aanbieders

Als tevoren, maar in het Regel-loket is de rol van aanbieders aantrekkelijker en duidelijker. De aanbieders hebben belang bij een soepele toeleiding van hun klanten zodra die voor hen hebben gekozen. Uiteindelijk zal in de praktijk ook rekening gehouden moeten worden met cliënten die op andere manieren tot een verzoek om ondersteuning komen, en bijvoorbeeld direct bij de aanbieder aankloppen.

Niveau medewerkers

De medewerkers dienen ook in het Regel-loket van hoog niveau te zijn. Hier past wederom een combinatie van specialist zijn in de vraag van de klant en tevens een generalist in weten waar men terecht kan en wat de kenmerken van het diverse aanbod zijn die de burger moet weten.

Tegelijk moet men ook een regelaar zijn die pas een klant uit handen geeft als die zijn product of dienst krijgt. Vanaf dat moment is de aanbieder verantwoordelijk voor haar klant.

Kortom een zwaar maar aantrekkelijk beroep dat eerder het hoogtepunt is van een carrière dan het beginpunt. Optimale training, ondersteuning en salariering is hierbij van belang.

Nodige specifieke instrumenten

In principe zijn alle instrumenten die worden besproken in de instrumenten-handreiking van nut in een Regel-loket.

Praktijkvoorbeeld

Er zijn nogal wat voorbeelden van een Regel-loket, sommige in voorbereiding. Zonder gemeenten te kort te doen volgen hier willekeurig enkele voorbeelden: Haarlem, Almelo, de Wegwijsgemeenten (Sint Michielsgestel, Boxtel, Vught en

Schijndel), Apeldoorn (najaar 2005 open), Woudenberg (begin 2006 open). Men kan nog meer voorbeelden vinden via de Stichting VraagWijzer Eén-loket en bij het voormalige VNG-project IgLO+.

5 Organisatie en sturing

Net als verschillende varianten van het loket, zijn er ook verschillende wijzen waarop de loketten worden georganiseerd en aangestuurd. In dit hoofdstuk worden enkele mogelijkheden tegen het licht gehouden.

Ruwweg kunnen we de volgende vormen van organisatie en sturing onderscheiden:

1. de gemeente laat alles over aan de deelnemende partijen;
2. de gemeente verzorgt zelf de organisatie en sturing van het loket vanuit de eigen gemeentelijke organisatie;
3. men richt een stichting op waar alle ‘spelers’ in vertegenwoordigd zijn;
4. men richt een nieuwe bestuur- en beheersstructuur op waar de onderscheiden (deels nieuwe) rollen van de ‘spelers’ duidelijk in worden verankerd.

5.1 Alles overlaten aan deelnemende partijen

Een gemeente kan de organisatie en uitvoering van loket-projecten overlaten aan de aanbieders, indien zij van mening is dat de aanbieders in staat zijn ook informatie te verstrekken over andere, niet deelnemende, aanbieders. Dit kan ook ‘onbewust’ gebeuren als een gemeente geen duidelijke positie inneemt en alles de facto overlaat aan de ‘krachten des velds’.

Het gevolg kan zijn dat er veel initiatieven zijn met steeds andere partners en op verschillende plekken in de gemeente, maar dat er niet een breed gedragen loket van de grond komt.

Bovendien is er dan geen garantie voor de onafhankelijkheid van het advies.

5.2 Sturing loket vanuit gemeentelijke organisatie

De keuze om een lokaal loket binnen de gemeentelijke organisatie te plaatsen is sterk afhankelijk van de lokale situatie. Gemeenten zullen met de komst van de Wmo sterker de regie nemen over het terrein van zorg en welzijn, en daarmee ook over het lokale loket. Met een loket binnen de gemeentelijke organisatie heeft de gemeente meer mogelijkheden om de regie te voeren. Ook kan een loket

binnen de gemeentelijke organisatie bijdragen aan een efficiënte organisatie van de backoffice.

Partners vanuit de cliëntenbelangenorganisaties hebben echter nogal eens moeite met zo'n opzet, omdat ze de gemeente ook als een partij beschouwen en zo'n loket dus niet als onpartijdig zien. Aanbieders zitten in toenemende mate in een zakelijke relatie met de gemeente als 'inkoper' van zorg en welzijn en zien zo'n gemeentelijk loket derhalve niet zonder meer als aantrekkelijk voor henzelf.

Lokale afstemming, en een duidelijke waarborg voor onafhankelijkheid in een loket zijn belangrijke aandachtspunten.

5.3 Stichting van diverse partijen

Een stichting waarin tegengestelde belangen vertegenwoordigd zijn in het bestuur is gedoemd te mislukken. In de praktijk blijken Stichtingen waar in het bestuur (ook) aanbieders zitten in een spagaat terecht te komen omdat ze een (van hen) onafhankelijk werkend loket moeten aansturen.

Er zijn dan ook voorbeelden waar de gemeente welbewust afscheid heeft genomen van een dergelijke constructie, ondanks de investering van veel tijd en moeite van alle betrokkenen.

Als men dus een Stichting in het leven wil roepen om een lokaal loket te leiden, dan blijkt dit alleen te werken indien in die Stichting niet aanbieders in het bestuur zitting hebben. De gewenste marktwerking laat dit ook niet toe, omdat concurrenten van dergelijke aanbieders zo'n loket niet acceptabel vinden en ook niet onafhankelijk.

5.4 Nieuwe organisatie

In deze variatie wordt er een nieuwe bestuursorganisatie opgezet die is afgestemd op de Wmo-ontwikkelingen en -eisen. Deze variatie vergt wel tijd en inspanningen. Daarom zijn er nog weinig praktijkvoorbeelden van deze variatie, hoewel diverse gemeenten er hard aan werken. Voor de nieuwe bestuursorganisatie voor het Wmo-loket worden zorgvuldig de mogelijkheden en belangen van de betrokkenen in kaart gebracht en verwerkt in een nieuwe structuur.

Er wordt geen rechtspersoon opgericht, maar er wordt samengewerkt op basis van een samenwerkingsovereenkomst, operationele afspraken en mandaten.

5.5 Aansluiten bij bestaande stichting

Het is ook mogelijk om te kiezen voor het aansluiten van het loket bij een bestaande stichting, die reeds een brede taak heeft. Voorbeeld hiervan kan een brede stichting welzijn zijn, of een buurtorganisatie. De gemeente kan het uitvoeren van een lokaal loket opnemen in de taken van een dergelijke (gesubsidieerde) stichting. Succesfactoren hierbij zijn een professionele werkrelatie met de stichting, en laagdrempeligheid van de locatie van de stichting. De gemeente kan duidelijke afspraken maken met de stichting en op deze manier op een goed toegankelijke plek een loket realiseren.

6 Financiën

Het financiële plan bestaat uit:

1. meerjarenverplichtingen;
2. jaarbegroting;
3. financieringsopzet.

6.1 Meerjarenverplichtingen

Met meerjarenverplichtingen worden de uitgaven bedoeld die eenmalig zijn of in ieder geval voor meerdere jaren. Deze moeten jaarlijks worden afgeschreven.

Het gaat daarbij bijvoorbeeld om uitgaven aan het gebouw, de inrichting, de computers en technische voorzieningen. Ook de (eenmalige) aanloopkosten zoals advieskosten en tijdelijke externe projectleider behoren hiertoe.

6.2 Jaarbegroting

Bij de jaarbegroting gaat het om de uitgaven en inkomsten die jaarlijks worden gedaan. De uitgaven zijn onder te verdelen in:

1. personeel. Personeelskosten maken het grootste deel uit van de uitgaven. De hoogte hiervan hangt af van de omvang van de personeelsformatie en de kwaliteit van de medewerkers. Naast de directe personeelskosten gaat het ook om kosten voor deskundigheidsbevordering en vergader- en bestuurskosten;
2. huisvesting. Dit betreft het gebruik van het gebouw: de huur, energie, schoonmaak en onderhoud;
3. afschrijving op inventaris en apparatuur;
4. organisatie. Dit zijn kantoorkosten en kosten voor promotie en communicatie.

6.3 Financieringsopzet

In de financieringsopzet wordt een schatting gedaan van de benodigde financiële middelen en waar ze vandaan komen. Voor een (nieuw op te zetten) Wmo-loket ligt het voor de hand dat de gemeente de kosten op zich neemt. De middelen

hiervoor kunnen worden gezocht in de extra Wmo-bijdrage. Voor de toekomst moet het loket draaiend worden gehouden met reguliere middelen die in de jaarbegroting moeten worden opgenomen.

Wanneer ook andere organisaties deelnemen aan het loket, ligt het voor de hand dat zij meebetalen aan het loket. Dat kan zijn door medefinanciering van de exploitatie of door financiering per producteenheid (aantal malen dat via het loket gebruik is gemaakt van de producten van de organisatie). Ook is een bijdrage 'in natura' mogelijk, door het detacheren van personeel of inbreng van accommodatie.

Een randvoorwaarde zal in de regel zijn, dat het loket met zo beperkt mogelijke middelen tot stand moet komen. Voor een aantal verschillende onderdelen kan een globale raming worden gemaakt. De werkelijke kosten zullen echter in hoge mate bepaald worden door de vraag of huidige functionarissen (van de bestaande diensten van de gemeente) in het loket kunnen participeren of dat nieuwe mensen moeten worden aangenomen.

Voor de personele gevolgen wordt alleen de inrichting van de loketfunctie betrokken: de personele bezetting van de backoffice is in dit document buiten beschouwing gelaten, ook al kunnen sommige functies van de backoffice soms op dezelfde locatie worden uitgevoerd. In het overzicht in tabel 1 wordt voor de coördinator en de cliëntondersteuners uitgegaan van een gewenst hbo-niveau en voor de loketmedewerker een mbo-niveau.

Tabel 1

Personele kosten		
Onderdeel	Eenheid	Kosten per jaar
Coördinator	.. fte	€ 50.000 per fte
Loketmedewerkers	.. fte	€ 40.000 per fte
Totaal	.. fte	€

Voor de kosten van huisvesting kan een gemiddeld tarief worden gehanteerd per vierkante meter van € 250. Dat is inclusief schoonmaak, energie en beveiliging etc. Daarnaast is een eenmalige post opgenomen voor inrichtingskosten en voor verbouwkosten, die veroorzaakt worden door het aanpassen aan de specifieke wensen.

Tabel 2

Kosten van huisvesting		
Onderdeel	Eenmalig	per jaar
gebouw, ...m ² a € 250 per m ² (all in, d.w.z. inclusief schoonmaak, energie etc)		€
inrichtingskosten, ontvangstruimte, balie en spreekkamers	€	
verbouwingkosten	€	
1. rolstoel- en scootmobieltoegankelijk maken van: <ul style="list-style-type: none"> • entree deur • kantoordeuren • nooduitgang 2. gehandicaptoilet 3. verbouw en aanpassen/ontvangs- truimtes en spreekkamers		

Bij de kosten van ICT wordt de raming gebaseerd op de volgende veronderstellingen:

- er komt een internetverbinding en beveiliging;
- er komen enkele werkstations, alle stand-alone of via een server;
- er is een eenvoudige website;
- er komt een telefooncentrale met enkele toestellen.

Zodra de automatisering een groter onderdeel uitmaakt van de reguliere werkprocessen zal deze post aanzienlijk groter worden. Wanneer bijvoorbeeld gebruik wordt gemaakt van webapplicaties waarmee door de bezoekers van de site vragen kunnen worden gesteld en formulieren kunnen worden ingevuld, worden de kosten aanzienlijk verhoogd.

Er bestaan ICT pakketten speciaal voor de loketmedewerkers om hen te ondersteunen in hun taak. De kosten hiervoor worden berekend op abonnee basis. Ze zijn afhankelijk van aantal inwoners (= potentiële gebruikers) van een gemeente. De kosten variëren van € 6.000 per jaar voor de kleinste gemeenten

tot € 90.000 per jaar voor de grootste gemeenten. In de handreiking 'Wmo-loket. Instrumenten' wordt nader ingegaan op de beschikbare ICT-hulpmiddelen.

Tabel 3

Raming Kosten ICT		
Onderdeel	Eenmalig	per jaar
Kosten server en werkstations	1.250 per werkstation	PM
Kosten software en databeheer	afhankelijk van gekozen oplossingen, minimaal € 1.500. NB: het gaat hier slechts om Office-applicaties.	PM
Kosten eenvoudige website	15.000 tot 20.000	10.000
Kosten telefooncentrale en	Ongeveer € 2.000	PM

6.4 Overige kosten

Niet alle kosten zijn in bovenstaand overzicht opgenomen, omdat deze erg afhankelijk zijn van de gekozen loketvorm. Ook zijn bepaalde kosten afhankelijk van de manier waarop op dit moment de loketfunctie reeds wordt vormgegeven in de gemeente. Dit geldt bijvoorbeeld voor opleidingskosten van het personeel. Nieuw personeel, maar ook bestaand personeel dat een nieuwe functie krijgt, die door middel van training en opleiding te worden toegerust op de nieuwe taken. Veel bestaande loketten zullen een uitgebreidere doelgroep krijgen, en er zal een breder aanbod binnen het loket worden geplaatst. Dit stelt hogere eisen aan medewerkers dan voorheen. Communicatiekosten zijn een andere kostenpost die zowel heel beperkt, als heel uitgebreid kan worden. Hierbij kan gedacht worden aan simpel foldermateriaal en aansluiting bij de gemeentelijke website, tot aan een volledige eigen huisstijl, met bijbehorend beeldmateriaal en een uitgebreide website. Eventueel kan zelfs een publiekscampagne worden ingezet om bekendheid te geven aan een nieuw loket. Tot slot zullen er in de back-office bij de aanbieders van voorzieningen ook kosten worden gemaakt om aan te sluiten op het loket. Hierbij kan het gaan om eenmalige kosten, voor bijvoorbeeld de aanpassing van een cliëntvolgsysteem, maar ook om structurele kosten zoals het vrijmaken van personeel voor een directe aansluiting bij het loket.

Voorbeelden uit het onderzoek De praktijk van lokale loketten:

- loket van A tot Z in Veldhoven;
 - investering eerste jaar (2004): € 25.000 (excl. Loonkosten);
 - huurkosten € 19.500 per jaar;
 - abonnementen, kantoor, onvoorzien: € 15.000 per jaar;
- loket van A tot Z in Reusel-De Mierden;
 - investering eerste jaar (2004): € 37.750;
 - exploitatieopzet per jaar: € 41.500;
- lokaal loket 2WZ in Asten;
 - investering eerste jaar (2001): € 28.000;
 - jaarlijkse kosten: € 52.000 (incl. loonkosten);
- lokaal loket LIAC in Cranendonck (twee locaties); kosten per jaar;
 - huur: € 34.000;
 - vaste lasten: € 16.000;
 - automatisering: € 6.000;
 - salarissen: € 94.000.

(Inkomsten: € 20.000 per jaar; huurinkomsten van derden)

7 Personeelsbeleid

Afhankelijk van gemaakte keuzen voor het loket (rol voor frontoffice en backoffice e.d.) moet worden bepaald wat het kwalificatieniveau is en de formatiebehoefte in het loket. Daarbij behoren zaken als werving en selectie, opleiding en plaats van het personeel in de organisatie.

In beginsel zijn er twee functies in het loket: de coördinator en de loketmedewerkers in de frontoffice.

7.1 Coördinator

De coördinator is verantwoordelijk voor de algehele leiding van het loket en bewaakt de afstemming met de backoffice van de diverse organisaties.

Enkele voorbeelden van taken die in de regel door de coördinator worden gedaan:

- de coördinator is verantwoordelijk voor de planning, de voortgang en de dagelijkse gang van zaken binnen het loket;
- de coördinator voert overleg met de deelnemende organisaties;
- de coördinator participeert in bijeenkomsten met externe partijen;
- de coördinator signaleert knelpunten in de dienstverlening aan de burgers;
- de coördinator organiseert het werkoverleg;
- de coördinator stelt de managementrapportages op;
- de coördinator organiseert de informatievoorziening door andere partijen.

Het is lastig om in het beginstadium de benodigde formatieomvang te ramen: de kengetallen zijn summier en als het loket een groot succes wordt, genereert het zijn eigen vraag. Het is mede afhankelijk van de precieze taakinhoud en de taakverdeling tussen loketmedewerker en coördinator, en van de taakverdeling tussen de backoffices en de frontoffice.

7.2 Frontoffice-loketmedewerker

De frontofficemedewerker staat als eerste de klant te woord. Hij beoordeelt of de klant meteen afdoende kan worden geholpen of dat een medewerker in de back-

office moet worden ingeschakeld. Zij moeten in staat zijn tot:

- het verhelderen van de vraag;
- het analyseren van de vraag;
- informatie verstrekken;
- aanvragen innemen;
- aanvragen afhandelen (inclusief administratie);
- aanvraag doorleiden naar de juiste backoffice (indien nodig);
- de aanvragen adequaat en tijdig te registreren.

Dit stelt hoge eisen aan de medewerker, zoals:

- een klantgerichte houding: openstaan voor vragen die wellicht niet direct duidelijk of eenduidig zijn gesteld;
- vaardigheid en geduld om dóór te vragen: de vraag achter de vraag te achterhalen;
- kennis van de diensten en voorzieningen die door of via het loket worden aangeboden;
- kennis van de verschillende doelgroepen.

De functie-inhoud van de frontofficemedewerker bestaat uit:

- het in behandeling nemen van aanvragen die telefonisch, schriftelijk of mondeling binnenkomen en de eerste terugkoppeling naar de klant;
- de klant zo nodig ondersteunen bij het formuleren van de vraag en/of het invullen van formulieren;
- het beoordelen van de vraag en eventueel doorspelen aan de backoffice;
- communiceren van de 'uitkomst' die de backoffice levert naar de klant;
- het zelf afhandelen/beantwoorden van eenvoudige vragen.

De medewerker moet dan ook beschikken over een grondige kennis van de dienstverlening van de bij het loket aangesloten organisaties en zeer goede communicatieve vaardigheden. Er zijn echter verschillende doelgroepen te onderscheiden waarbij het niet van een medewerker verwacht kan worden dat deze kennis en ervaring heeft van alle groepen. Een specifiek spreekuur voor een bepaalde doelgroep, met een gespecialiseerde medewerker kan hierbij bijvoorbeeld uitkomst bieden.

7.3 Formatiebehoefte

De formatiebehoefte wordt bepaald door:

- de werkvoorraad: het aantal te leveren diensten en voorzieningen per jaar;
- de tijd die het kost om de diensten te leveren;
- de normen die gesteld zijn voor openingstijden, gemiddelde wachttijd e.d.

Het aantal (geschatte) uren die alle diensten samen in een jaar zullen kosten, bepalen de werkhoeveelheid per jaar. Het aantal benodigde medewerkers (in fte's) wordt berekend door de werkhoeveelheid te delen door het aantal begrote productieve uren voor één medewerker. Het werkelijke aantal medewerkers hangt af van de parttime en deeltijdinzet.

Bij het in kaart brengen van de werkvoorraad zal in het geval van een geheel nieuw loket een schatting moeten worden gedaan op basis van ervaringsgegevens. Wanneer er al (een vorm van) een loket bestaat, kan door de vraag naar de producten gedurende een representatieve periode (dus niet in de vakantietijd) te turven.

Bevindingen uit het onderzoek *De praktijk van lokale loketten*.

De meeste loketmedewerkers in de pilots zijn HBO-geschoold. Er zijn vaak aanvullende cursussen gevolgd, met name met het oog op 'geïntegreerd indicatiestellen'.

Het doel van de aanvullende opleidingen is om eenduidigheid in behandeling door de medewerkers te bewerkstelligen en om de medewerkers meer op te leiden in de richting van generalist.

8 De verschijningsvormen van het loket

In dit hoofdstuk komt de fysieke inrichting van het loket aan de orde; de componenten van het programma van eisen. Bijvoorbeeld: locatie, aantal werkplekken, toegankelijkheid etc.

Ook in dit hoofdstuk de opzet van het 'telefonische loket' en het 'digitale loket'.

Voor het loket waarover we het in deze handreiking hebben, gaat het in ieder geval om een fysieke plek. Maar ook de telefonische en digitale toegankelijkheid van het loket moeten ruim de aandacht krijgen.

8.1 Het fysieke loket

Of het gaat om een nieuwe plek die helemaal naar wens geschikt gemaakt kan worden of een bestaande plek die al een loketfunctie vervulde of dat er in een bestaand gebouw door verbouw een loket wordt gecreëerd, maakt natuurlijk een wereld van verschil voor het opzetten van een Wmo-loket. Ook de financiële middelen waarover het project beschikt, hebben hier grote invloed op.

Het loket moet in de eerste plaats vanzelfsprekend goed bereikbaar en toegankelijk zijn. De toegankelijkheid heeft betrekking op het gebouw zelf en de plek van het loket daarbinnen. Maar ook de locatie van het loket moet goed bereikbaar zijn met het openbaar vervoer en zo mogelijk over (invaliden) parkeerplaatsen beschikken.

De inrichting van het loket heeft veel gevolgen en aspecten waar de inbreng van de toekomstige gebruikers (zowel medewerkers als klanten) van belang is. Het is dan ook aan te raden om de plaatselijke gehandicaptenraad te betrekken bij het beoordelen van de toegankelijkheid van het gebouw en de publieksruimten. De toekomstige medewerkers kunnen zich bijvoorbeeld in een werkgroep buigen over de inrichting.

Aspecten die hier verder van belang zijn, zijn bijvoorbeeld:

- het loket is een laagdrempelige voorziening en biedt informatie, onafhankelijkheid en objectiviteit;
- het loket biedt ruimte voor persoonlijke gesprekken waarbij de privacy van de bezoeker is gewaarborgd (spreekkamers);
- er is ruimte voor het uitstellen van informatiedragers (brochures, folders);
- de medewerkers beschikken over een complete werkplek, zodat zij hun reguliere werkzaamheden kunnen verrichten wanneer er geen bezoekers zijn;
- het loket beschikt over een internetaansluiting.

Verder moet er een besluit worden genomen over de behoefte aan een plek voor ontmoeting met koffie(-automaat), kranten, een prettig zitje, een internet-aansluiting voor gebruik door de bezoekers en over het aantal werkplekken dat het loket moet tellen.

Een aspect van een andere orde is dat van de openingstijden van het loket. Is het alleen open op werkdagen en de koopavond? Zijn er nog extra openstellingen wenselijk en mogelijk zoals in het weekend of één of meer extra avonden? Het is in ieder geval van belang om voor de openingstijden voor vaste momenten in de week te kiezen, die dan ook gegarandeerd zijn (ook in de vakantieperioden).

Het fysieke loket is in de eerste plaats een plek waar de klant zich naar toe beweegt. Uiteraard is het ook mogelijk er een mobiel loket van te maken. Wanneer de klant zelf niet mobiel is, kan de loketmedewerker zich naar de klant verplaatsen.

8.2 Mogelijke vestigingsplaatsen

Eén onafhankelijke organisatie in het onderkomen waarvan het loket wordt gevestigd. Bij de gemeente zelf of bij een organisatie als MEE kan in huis een lokaal loket worden geopend, waarbij gebruik wordt gemaakt van de bestaande inrichting.

Voordelen

- het is overzichtelijk voor vrager, gebruiker en gelieerde organisaties;
- het fysieke loket is in relatief korte tijd op te zetten;
- de communicatie met en naar de burgers is niet complex;
- door het ene gebouw en één organisatorische setting kan de infrastructuur eenvoudig blijven.

Nadelen

- de beeldvorming van de burger ten aanzien van zo'n organisatie bepaalt of hij er met zijn verhaal heen gaat. Zo denkt men over MEE soms dat alleen gehandicapten daar welkom zijn en niet ouderen. Een stadhuis wordt soms gezien als een plek waar je alleen heengaat om formulieren in te leveren en passen te verlengen;
- de afstand voor de burgers, die niet in de nabijheid van zo'n gebouw wonen, kan een bezwaar vormen;
- er is geen spreiding, waarmee een aanzienlijke kans bestaat op pieken en tijdens de piek op wachttijden;
- afwezigheid van een alternatief voor de klant als de gekozen plek uitvalt, minder bevalt of niet aantrekkelijk wordt gevonden.

Een aanbieder in wiens onderkomen het loket wordt gevestigd

Een loket bij een commerciële aanbieder voor de Wmo brengt risico's met zich mee. Het levert vaak financiële voordelen op, maar de onafhankelijkheid komt snel in de knel. Deze variant is dan ook alleen in heel specifieke situaties aan te raden.

Voordelen

- goedkoper, zowel voor wat betreft de gebruikskosten als de kosten van inrichting;
- de oprichting van het loket en de inrichting ervan is snel gerealiseerd;
- de organisatie waarbinnen het loket is gevestigd is direct bereikbaar vanuit het loket.

Nadelen

- het loket wordt door de burger al gauw gezien als uitsluitend de toegangspoort tot de betreffende organisatie;
- onafhankelijkheid van het loket ten opzichte van die organisatie is moeilijk te ‘verkopen’ aan de burgers en tevens lastig te organiseren;
- de keuze voor één organisatie betekent dat andere organisaties geen kans wordt geboden en mogelijk niet bereid zijn mee te werken met zo’n ‘concurrent’.

Loket toewijzen aan één type (wijkgebonden) voorziening

Men kiest in gemeenten vaak voor cliënt ondersteunende wijkactiviteiten zoals Wijkwinkels of Steunpunten Ouderen. In elk van die ‘wijkgebouwen’ zou het loket kunnen worden opgezet door de (welzijns)organisatie die daar verantwoordelijk voor is.

Voordelen

- het is overzichtelijk voor vrager, gebruiker en gelieerde organisaties;
- de noodzakelijke infrastructuur is relatief eenvoudig en organisatorisch gemakkelijker op te zetten dan wanneer er sprake zou zijn geweest van meer verschillende voorzieningen;
- er is sprake van spreiding over de stad en steeds (redelijk) dichtbij, in de buurt van de burger;
- aanwezigheid van een alternatief voor de klant als de setting uitvalt, minder bevalt of niet aantrekkelijk wordt gevonden;
- door het gebruik van bestaande locaties, relatief goedkoop en snel te realiseren.

Nadelen

- andere (wijkgebonden) voorzieningen, projecten of activiteiten, die mogelijk ook geschikt zijn als loket, krijgen geen kans;
- de betreffende wijkactiviteiten zijn breder dan de loketfunctie of andersom;
- de (welzijns)organisaties achter de wijkvoorzieningen zijn ook vaak daarbij aanbieders, mogelijk in concurrentie met anderen;
- organisatorisch deze winkels vaak (nog) niet geschikt voor de opzet van een loket.

Uit het onderzoek *De praktijk van lokale loketten*:

De loketten zijn gevestigd in verschillende locaties: een gemeentehuis, dienstencentrum voor senioren, een multifunctioneel gebouw of in een gemeenschapshuis. De gebruikers zijn in het algemeen tevreden over de ligging en de toegankelijkheid.

Een aandachtspunt dat vooral door de loketmedewerkers zelf wordt aangedragen, is het gebrek aan privacy omdat het loket in een openbare ruimte staat, waar ook anderen langskomen. Ook als de mogelijkheid bestaat dat men gebruik maakt van afgezonderde spreekkamers, moet toch eerst het verhaal worden gedaan aan een meer 'openbaar' loket en dat is soms ongewenst.

Aansluiten bij een bestaand project met passende organisatie en samenwerkingsverband

Hierbij geeft een gemeente bestaande (buurt)projecten de kans zich in te schrijven als 'gastorganisatie' voor een loket. Een mogelijke plaats zou bijvoorbeeld een eerstelijns- of gezondheidscentrum kunnen zijn.

Voordelen

- voorportalen zijn dicht bij de burgers in 'de buurt';
- elk bestaand project krijgt een kans ongeacht herkomst en achtergrond;
- onder de voorwaarde van een zelfde uitstraling en dezelfde principes per loket, kan de voorziening door verschillende organisaties worden ingevuld;
- financieel beheersbaar wanneer als randvoorwaarde een kostendekkende begroting wordt geëist. Daarin moet concreet worden aangegeven wat men extern nodig heeft aan bijdrage (eenmalig en structureel).

Nadelen

- na keuze voor uiteenlopende 'plekken' moet de burger goed op de hoogte gebracht worden van deze nieuwe mogelijkheden: een goed pr- en communicatieplan is dus noodzakelijk;
- de plekken moeten als zodanig goed herkenbaar zijn door het gebruik van een gemeenschappelijk logo en naamvoering.

Loket inpassen bij welzijnsinstelling

Naast het aansluiten bij wijkgebonden voorzieningen, kan een loket ook geplaatst worden bij een brede welzijnsinstelling. De voordelen en nadelen zijn vergelijkbaar met een wijkgebonden voorziening, met uitzondering van de spreiding over de stad.

Voordelen

- het is overzichtelijk voor vrager, gebruiker en gelieerde organisaties;
- de noodzakelijke infrastructuur is relatief eenvoudig en organisatorisch gemakkelijker op te zetten dan wanneer er sprake zou zijn geweest van meer verschillende voorzieningen;
- door het gebruik van bestaande locaties, relatief goedkoop en snel te realiseren.

Nadelen

- andere voorzieningen, projecten of activiteiten, die mogelijk ook geschikt zijn als loket, krijgen geen kans;
- de welzijnsorganisaties achter de voorzieningen zijn ook vaak daarbij aanbieders, mogelijk in concurrentie met anderen;

Proef met loketten in het postkantoor.

De gemeente Haarlemmermeer zal vanaf 2007 in principe gaan starten met een proef, voor een zorgloket in het postkantoor.

Op het VNG congres in Maastricht werd door Postkantoren BV een presentatie gegeven over de mogelijkheden. In de Haarlemmermeer gaat de gemeente zelf het zorgloket in het postkantoor bemannen, maar andere opties zijn ook mogelijk.

Uit: de Volkskrant, 30-06-06

8.3 Het mobiele loket

Er zijn een aantal voorbeelden van gemeenten waarin een loket niet op een vaste locatie, maar mobiel wordt ingericht. Zo kan bijvoorbeeld een omgebouwde SRV-bus iedere week een aantal vaste plekken aandoen, zodat het loket goed bereikbaar is. Een dergelijk loket zal vaak meer bezocht worden door mensen die ‘een keer een vraag hebben’, vanwege de laagdrempeligheid. Tegelijkertijd kan het echter voor mensen die ook advies en verdere ondersteuning nodig hebben juist lastig zijn, dat het loket niet altijd op dezelfde plek bereikbaar is. Ook moet bij de overweging voor een dergelijk loket worden meegenomen dat de meeste loketten sowieso de mogelijkheid bieden dat een medewerker mensen thuis bezoekt om hen te informeren en adviseren.

Een mogelijkheid die met name interessant kan zijn voor samenwerkende kleinere gemeentes is het ‘wissel’loket. Hierbij kan men het loket ‘rouleren’ tussen gemeenten of dorpskernen. Zo kan een loketmedewerker iedere maandag in de ene gemeente plaatsnemen in een buurthuis of gemeentehuis, en iedere dinsdag in een andere gemeente, etc.

8.4 Het telefonische loket

Het is bijna vanzelfsprekend dat dezelfde vragen waarmee men bij het fysieke loket terecht kan, ook telefonisch moeten kunnen worden gesteld. Het streven zal erop zijn gericht om hetzelfde niveau van dienstverlening ook telefonisch te leveren.

De keuze is dan ook vooral hoe dit de werkprocessen en de inrichting van de fysieke balie beïnvloedt. Gaat degene die dienst doet in de frontoffice ook het telefonische loket verzorgen? Dit zal afhangen van het aantal telefonische contacten. Wellicht zal er in piekuren dubbel dienst moeten worden gedaan.

Ook hier is het de vraag voor welke openingstijden men kiest. Het kan zijn op de tijden dat het fysieke loket open is. Maar het is ook mogelijk om het telefonische loket 24 uur per dag open te stellen, waarbij men de mogelijkheid krijgt om naam en telefoonnummer in te spreken en de volgende werkdag wordt teruggebeld.

8.5 Het digitale loket

Digitale bereikbaarheid kan worden bereikt via een website en via e-mail.

Hierbij is het relevant om een onderscheid te maken tussen enerzijds eenzijdige informatieverstrekking en anderzijds interactieve communicatie.

Bij interactieve communicatie is het loket via internet toegankelijk. De klant heeft de mogelijkheid om de vraag via e-mail te stellen en daar ook binnen korte tijd antwoord op te krijgen. Dat antwoord hoeft nog niet het definitieve antwoord te zijn, maar in ieder geval een bericht over de wijze waarop de vraag wordt behandeld en de termijn waarop men een antwoord mag verwachten.

Deze mogelijkheid kan uitgebreid worden tot het via internet invullen van formulieren om bijvoorbeeld diensten aan te vragen. Bij het instellen van deze interactieve mogelijkheden moet wel worden bedacht dat dit vraagt om meer geavanceerde webapplicaties die de kosten voor het loket sterk kunnen verhogen.

Het digitale loket moet daarnaast ook de mogelijkheid bieden voor de gebruiker om zelf informatie en diensten te kunnen vinden. Het ligt voor de hand om hierbij een goede sociale kaart toegankelijk te maken, die interactief met een uitgebreide zoekfunctie te gebruiken is. Deze sociale kaart moet liefst zo uitgebreid zijn, dat hij ook voor de medewerkers van het loket zelf afdoende is. In het volgende hoofdstuk over informatietechnologie wordt hier meer aandacht aan besteed.

9 Informatievoorziening

Hier worden zaken behandeld als (toegang tot en up-to-date houden van) de sociale kaart voor de loketmedewerkers, ICT-toepassingen bij de werkprocessen (zoals een cliëntvolgsysteem), ontwikkelen of aankopen van ICT-systemen.

Er zijn vooral twee informatiesystemen waaraan het loket behoefte heeft:

1. een systeem waarin de gegevens van de klanten kunnen worden opgenomen en waarin hun vraag kan worden gevolgd;
2. een sociale kaart die via internet met behulp van een geavanceerd zoekstelsel toegankelijk is.

Beide systemen kunnen zelf worden ontwikkeld, maar het is eenvoudiger en goedkoper om gebruik te maken van bestaande systemen. Daarbij is overigens aanbevolen om met de toekomstige gebruikers de behoeften en wensen goed door te spreken om een volledig programma van eisen op kunnen stellen.

9.1 Het klantvolgsysteem

Het klantvolgsysteem maakt het mogelijk om op ieder moment te zien welke vorderingen zijn gemaakt met de vraag van de klant.

Dit is het systeem dat de medewerkers van het loket gebruiken om met elkaar te communiceren. Zij houden voor elkaar en voor de klant bij hoe het ermee staat.

Het systeem wordt gevoed met:

1. de gegevens van het intakeformulier: persoonlijke gegevens van de klant en de vraag waarmee de klant binnenkomt. Hiervoor moet een format worden ontwikkeld;
2. de acties die vervolgens worden ondernomen om de vraag van de klant op te lossen. Degene die dit invoert, kan zowel een frontoffice- als een backoffice-medewerker zijn.

Het klantvolgsysteem kan uiteraard worden geraadpleegd door de medewerkers van het loket en daar ook door de klant worden bekeken, maar idealiter kan de klant zelf ook thuis via internet bekijken hoe de oplossing van zijn vraag vordert.

Hiertoe moet worden gewerkt met beveiligde toegang met bijvoorbeeld een

wachtwoord. Samenwerking en afstemming met het systeem dat momenteel wordt gehanteerd door het CIZ is zeker aan te raden.

9.2 De sociale kaart

De loketmedewerker én de klant zijn zeer gebaat bij een zo volledig en actueel mogelijke sociale kaart, via internet te raadplegen. Eigenlijk is dit een basisvoorwaarde voor het goed functioneren van het loket. In het ideale geval is er een geavanceerd maar eenvoudig te gebruiken zoekstelsel aan verbonden, waarmee mogelijk al zonder tussenkomst van medewerkers van front- of backoffice de klant de eigen vraag kan beantwoorden (wanneer het gaat om een vraag om informatie). Dit is dan een onderdeel van het digitale loket.

De sociale kaart bestaat uit een verzameling databestanden met gegevens over (maatschappelijke) organisaties. Het gaat om gegevens over bereikbaarheid, aanbod van de organisatie, activiteiten, contactpersonen etc. Er zijn al veel voorbeelden van sociale kaarten, maar vaak (nog) niet ideaal. Enkele voorbeelden van digitale systemen die landelijk zijn en/of worden ontwikkeld, maar lokaal kunnen worden gevuld zijn:

- het systeem van het ZZW (verbonden aan het NIZW). Dit is te bereiken onder het adres www.kennisring.nl. Het was oorspronkelijk gericht op GGZ-cliënten. Het bevat op het moment (begin 2006) veel informatie over soorten diensten, maar (nog) weinig adressen;
- het systeem dat is gestart door de GGD: www.zorgwijzer.nl. Dit systeem is voor zeven regio's in Nederland gevuld;
- G!ds, het systeem dat is ontwikkeld door de Landelijke Vereniging van openbare bibliotheken. Voor de gemeente Assen (www.loket33.nl) is dit systeem gevuld en operationeel;
- het INVIS-systeem dat is ontwikkeld in de provincie Groningen en daar nu voor 14 gemeenten operationeel is. Te bereiken onder www.lokaalloket.nl.

Er zijn overigens veel gemeenten die zelf een eigen vorm van digitale sociale kaart hebben ontwikkeld en via internet beschikbaar stellen. Ter illustratie enkele voorbeelden: www.disk-breda.nl, www.socialekaart.amsterdam.nl.

Wanneer er op het moment voor de gemeente die start met het loket nog geen sociale kaart beschikbaar is, zit er niets anders op dan dat de medewerkers van het loket zelf de informatie gaan verzamelen. Mogelijk zien zij kans om dit zelf ook in een systeem op de computer te brengen, maar anders zal het gaan om een papieren archief met mappen voor de verschillende onderwerpen. Een belangrijk nadeel van een dergelijk systeem is dat het voor de burger niet zelfstandig toegankelijk is. Het is natuurlijk ook een nadeel dat het verzamelen van informatie de loketmedewerkers veel tijd kost. Maar een voordeel kan zijn dat de loketmedewerkers bij het verzamelen van informatie ook aandacht kunnen besteden aan het vormen van een netwerk van contactpersonen bij de organisaties waar zij klanten naar verwijzen.

Een aandachtspunt dat moet worden genoemd bij de sociale kaart, hetzij digitaal hetzij op papier, is de wijze van actueel houden ervan. Het blijkt lastig om consequent wijzigingen bij te houden en het systeem aan te passen. Het meest kansrijk is het gebruik maken van de mogelijkheid dat organisaties zelf hun eigen gegevens actualiseren via internet. Maar ook dan vraagt het een duidelijk belang dat de organisaties daarin moeten zien en de discipline om het ook daadwerkelijk uit te voeren.

9.3 Verbreden van de sociale kaart naar alle doelgroepen van de Wmo

De meeste (digitale) sociale kaarten zoals ze nu bestaan, zijn (nog) toegespitst op de 'traditionele' doelgroepen van het wonen-zorg-welzijnbeleid: ouderen en gehandicapten. De informatievoorziening van het loket moet vanaf 2007 zijn verbreed naar alle doelgroepen van de Wmo. Dus ook de verslaafden, daklozen, jongeren en hun ouders, slachtoffers van huiselijk geweld moeten een beroep kunnen doen op de informatievoorziening die het loket biedt.

De informatie voor deze groepen kan worden verzameld door de professionele hulpverleners hiernaar te vragen en de eigen hun belangenorganisaties erbij te betrekken.

Wanneer het gaat om een mappenverzameling van de loketmedewerkers, is het vervolgens een kwestie van uitbreiden naar de diensten die op de nog niet

bediende groepen zijn gericht. Een digitaal systeem kan meestal worden uitgebreid met categorieën, trefwoorden, organisaties, rubrieken etc., bij voorkeur in overleg met de ontwerper van het systeem.

Bijlagen

1 Checklist lokale loketten

Checklist Lokale loketten

Deze checklist is ontwikkeld om inzicht te krijgen in de mogelijkheden die u hebt voor uw lokale loket. De checklist bestaat uit drie delen. Het eerste deel richt zich op de bestaande situatie, of de situatie voordat u gestart bent met het ontwikkelen van een Wmo-loket. Het tweede deel gaat over de situatie zoals u die voor zich ziet wanneer het Wmo-loket gereed is. Voor sommige gemeenten zal dat al per 1 januari 2007 zijn, voor andere komt dat moment later. Het tweede deel van het loket gaat over de situatie waarin uw loket gereed is. Wanneer u dan beide delen naast elkaar legt, krijgt u een duidelijk overzicht van de stappen die u nog dient te ondernemen, en welke partners u dient te betrekken bij het proces. Het derde deel gaat over het proces om te komen tot een Wmo-loket.

Daarnaast kunt u de checklist ook in laten vullen door verschillende betrokkenen van binnen en buiten de gemeente. Op die manier gaat u na of u allen hetzelfde beeld heeft van het bestaande en toekomstige loket.

Deel 1. NU

Vul dit deel in voor de bestaande situatie.

1. Heeft u momenteel een lokaal loket?
ja/nee
1a: indien nee:

2. Welke rol vervult de gemeente binnen het loket?
(meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. regierol
 - b. initiërende rol
 - c. uitvoerende rol
 - d. samenwerkingspartner
 - e. financier

3. Is het loket lokaal, regionaal of anders georganiseerd?
 - a. lokaal (= gemeentelijk),
 - b. regionaal,
 - c. op niveau van gemeentelijke kernen
 - d. anders,

4. Welke organisaties/instellingen spelen een rol in de front-office van het loket
(dwz direct contact met cliënten om informatie en/of advies te geven)
 - a. geen
 - b. amw
 - c. CIZ
 - d. thuiszorginstelling
 - e. ouderenadviseurs
 - f. welzijnswerk
 - g. MEE
 - h. sociaal raadslieden
 - i. overig, namelijk.....

5. Welke organisaties/instellingen spelen een actieve rol in de backoffice van het loket, ofwel, met welke organisaties zijn samenwerkingsafspraken over de omgang met (aanvragen van) cliënten van het loket?
 - a. geen
 - b. amw
 - c. CIZ
 - d. thuiszorginstelling
 - e. ouderenadviseurs
 - f. welzijnswerk
 - g. MEE
 - h. sociaal raadsliden
 - i. overig, namelijk.....

6. Met welke organisaties vindt een vorm van gegevensuitwisseling plaats over voorzieningen (sociale kaart)
 - a. geen
 - b. amw
 - c. CIZ
 - d. thuiszorginstelling
 - e. ouderenadviseurs
 - f. welzijnswerk
 - g. MEE
 - h. sportinstellingen
 - i. GGD
 - j. verslavingszorg
 - k. organisaties op het gebied van vrije tijd en cultuur
 - l. verzorgingscentra voor intramurale zorg
 - m. sociaal raadsliden
 - n. overige, namelijk.....

7. Met welke organisaties vindt een vorm van gegevensuitwisseling plaats op cliëntniveau?
 - a. geen
 - b. amw

- c. CIZ
 - d. thuiszorginstelling
 - e. ouderenadviseurs
 - f. welzijnswerk
 - g. MEE
 - h. sociaal raadslieden
 - i. overig, namelijk.....
8. Hoe breed is het loket?
Op welke van de volgende terreinen/voorzieningen wordt in het loket momenteel informatie gegeven?
- a. wvg-voorzieningen
 - b. hulp bij het huishouden
 - c. overige AWBZ-voorzieningen
 - d. opbouwwerk/buurconciërge
 - d. inkomensondersteuning en schuldhulpverlening
 - e. wonen
 - f. vrijetijds en culturele voorzieningen
 - g. ouderenadviseurs
 - h. jongerenwerk/activiteiten
 - i. maaltijdvoorzieningen
 - j. ouderenwerk
 - k. algemeen maatschappelijk werk
 - l. overige welzijnsactiviteiten
 - m. opvoedingsondersteuning
 - n. verslavingszorg
 - o. GGZ-zorg
 - p. vrouwenopvang en/of meldpunt huiselijk geweld.
 - q. informatie over verschillende zorgaanbieders
 - r. mantelzorg
 - s. vrijwilligerswerk
 - t. overige,.....

9. Op welke van bovengenoemde terreinen worden de meeste vragen/verzoeken gesteld?

Geef bovenstaande aangekruiste terreinen/voorzieningen een score van 1 tot 5.

10. Van welke specifieke doelgroepen komen vragen/verzoeken binnen bij het loket?

- a. gehandicapten
- b. ouderen
- c. chronisch zieken
- d. mantelzorgers
- e. mensen met een minimum inkomen
- f. anderen met een ondersteuningsbehoefte
- h. overigen (zonder directe ondersteuningsbehoefte)
- i. een andere specifieke groep, namelijk.....

11. Waar in uw gemeente is het loket?

- a. in het gemeentehuis
- b. bij een zorgaanbieder
- c. in een buurthuis
- d. in een locatie van samenwerkende partners, zoals welzijnswerk en zorgaanbieders
- e. elders

Deel 2 Straks

Beantwoord deze vragen voor de manier waarop u verwacht dat uw loket eruit ziet wanneer het gereed is.

1. Heeft u een lokaal loket?
ja/nee
2. Welke rol vervult de gemeente binnen het loket?
(meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. regierol
 - b. initiërende rol
 - c. uitvoerende rol
 - d. samenwerkingspartner
 - e. financier
3. Is het loket lokaal, regionaal of anders georganiseerd?
 - a. lokaal (= gemeentelijk),
 - b. regionaal,
 - c. op niveau van gemeentelijke kernen
 - d. anders,
4. Welke organisaties/instellingen spelen een rol in de front-office van het loket?
(dwz direct contact met cliënten om informatie en/of advies te geven)
 - a. geen
 - b. amw
 - c. CIZ
 - d. thuiszorginstelling
 - e. ouderenadviseurs
 - f. welzijnswerk
 - g. MEE
 - h. sociaal raadsliden
 - i. overig, namelijk.....

5. Welke organisaties/instellingen spelen een actieve rol in de backoffice van het loket, ofwel, met welke organisaties zijn samenwerkingsafspraken over de omgang met (aanvragen van) cliënten van het loket?
- geen
 - amw
 - CIZ
 - thuiszorginstelling
 - ouderenadviseurs
 - welzijnswerk
 - MEE
 - sociaal raadslieden
 - overig, namelijk.....
6. Met welke organisaties vindt een vorm van gegevensuitwisseling plaats over voorzieningen (sociale kaart)?
- geen
 - amw
 - CIZ
 - thuiszorginstelling
 - ouderenadviseurs
 - welzijnswerk
 - MEE
 - sportinstellingen
 - GGD
 - verslavingszorg
 - organisaties op het gebied van vrije tijd en cultuur
 - verzorgingscentra voor intramurale zorg
 - sociaal raadslieden
 - overige, namelijk.....
7. Met welke organisaties vindt een vorm van gegevensuitwisseling plaats op cliëntniveau?
- geen
 - amw

- c. CIZ
 - d. thuiszorginstelling
 - e. ouderenadviseurs
 - f. welzijnswerk
 - g. MEE
 - h. sociaal raadslieden
 - i. overig, namelijk.....
8. Hoe breed is het loket?
Op welke van de volgende terreinen/voorzieningen wordt in het loket momenteel informatie gegeven?
- a. voormalige wvg-voorzieningen
 - b. hulp bij het huishouden
 - c. AWBZ-voorzieningen
 - d. opbouwwerk/buurconciërge
 - d. inkomensondersteuning en schuldhulpverlening
 - e. wonen
 - f. vrijetijds en culturele voorzieningen
 - g. ouderenadviseurs
 - h. jongerenwerk/activiteiten
 - i. maaltijdvoorzieningen
 - j. ouderenwerk
 - k. algemeen maatschappelijk werk
 - l. overige welzijnsactiviteiten
 - m. opvoedingsondersteuning
 - n. verslavingszorg
 - o. GGZ-zorg
 - p. vrouwenopvang en/of meldpunt huiselijk geweld.
 - q. informatie over verschillende zorgaanbieders
 - r. mantelzorg
 - s. vrijwilligerswerk
 - t. overige,.....

9. Op welke van bovengenoemde terreinen worden de meeste vragen/verzoeken gesteld?

Geef bovenstaande aangekruiste terreinen/voorzieningen een score van 1 tot 5.

10. Van welke specifieke doelgroepen komen vragen/verzoeken binnen bij het loket?

- a. gehandicapten
- b. ouderen
- c. chronisch zieken
- d. mantelzorgers
- e. mensen met een minimum inkomen
- f. anderen met een ondersteuningsbehoefte
- h. overigen (zonder directe ondersteuningsbehoefte)
- i. een andere specifieke groep, namelijk.....

11. Waar in uw gemeente is het loket?

- a. in het gemeentehuis
- b. bij een zorgaanbieder
- c. in een buurthuis
- d. in een locatie van samenwerkende partners, zoals welzijnswerk en zorgaanbieders
- e. elders.





