

Lokale loketten in de Wmo

1. Visie

september 2006, versie 2



Lokale loketten in de Wmo

1. Visie

Colofon

Tekst

Floor Kaspers

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

Vormgeving

Besides Purple

Druk

Chevalier International

SGBO 3738.13/532D



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	2.7 Wat verandert de Wmo aan de rol van de gemeente binnen het lokaal loket?	18
1 Wat is een lokaal loket?	6	2.8 Samenhang tussen de Wmo en de AWBZ	18
1.1 Wat is de definitie van een lokaal loket?	6	3 Hoe kom ik tot een lokale visie op een loket in de Wmo?	20
1.2 Heeft mijn gemeente een lokaal loket?	6	3.1 Welke informatie heb ik reeds beschikbaar in mijn gemeente?	20
1.3 Hoe ziet een lokaal loket eruit?	7	3.2 Hoe sluit ik bij de visie- vorming over het lokaal loket aan bij de gemeentelijk visie op de Wmo?	21
1.4 Wat zijn de voordelen van een lokaal loket?	8	3.3 Welke rol heb ik als bestuurder in de visievorming?	21
1.5 Wat zijn de nadelen van een lokaal loket?	9	3.4 Welke partners betrek ik bij mijn visievorming?	22
1.6 Wat gebeurt er wanneer iemand aanklopt bij een loket?	9	3.5 Hoe betrek ik cliënten en burgers bij de visievorming?	24
1.7 Welke relatie heeft mijn loket tot de cliëntenondersteuning?	12	3.6 Welke kwaliteitscriteria kan ik hanteren voor een lokaal loket?	24
2 Wat betekent de Wmo voor lokale loketten?	14	4 Welke keuzes moet ik maken voor een lokaal loket in de Wmo?	26
2.1 Wat zegt de nieuwe wet over loketten?	14	4.1 Wie is mijn doelgroep?	26
2.2 Waartoe ben ik wettelijk verplicht?	14	4.2 Hoe diep wil ik het loket?	27
2.3 Waarom is een lokaal loket belangrijk voor de Wmo?	15	4.3 Hoe breed wil ik het loket?	28
2.4 Wat wordt verstaan onder informatie en advies binnen de Wmo?	16	4.4 Hoe werk ik samen met het CIZ?	29
2.5 Wat wordt verstaan onder de toegang tot de Wmo?	17	4.5 Wil ik een fysiek loket?	31
2.6 Wat verandert er aan mijn bestaande loket in de Wmo?	17	4.6 Waar situeer ik het loket?	32
		4.7 Werk ik samen met andere gemeenten?	32
		4.8 Hoeveel wil ik investeren in een lokaal loket?	33

Inleiding

Met de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) krijgen gemeenten nieuwe verantwoordelijkheden en mogelijkheden om de ondersteuning van burgers in hun gemeente vorm te geven. Bij deze nieuwe verantwoordelijkheden hoort ook een nieuw lokaal loket. Hier kunnen burgers informatie en advies krijgen over voorzieningen, vindt vraagverheldering plaats en wordt zo mogelijk ook de toegang tot individuele Wmo voorzieningen ondergebracht.

In veel gemeenten kan worden aangesloten op bestaande loketten op het terrein van zorg en welzijn. In andere gemeenten is de Wmo de aanleiding voor een geheel nieuw loket. In ieder geval zult u een aantal keuzes moeten maken over de wijze waarop u een loket binnen de Wmo wilt vormgeven. Hiervoor is een visie nodig op de plaats van een lokaal loket in uw gemeente en de wijze waarop u samenwerkt met partners binnen en buiten de gemeente. Ook is de keuze voor een bepaald type loket afhankelijk van reeds bestaande loketten en samenwerkingspartners.

In deze publicatie vindt u handvatten om een lokale visie te ontwikkelen. Een visie die past binnen de Wmo, maar ook bij uw eigen gemeente. Deze publicatie is onderdeel van een serie van drie publicaties over lokale loketten in de Wmo. De andere publicaties richten zich achtereenvolgens op de uitvoering van een lokaal loket, en de instrumenten die beschikbaar zijn om uw loket goed in te richten.

In het eerste hoofdstuk van deze publicatie over visievorming maakt u kennis met het lokaal loket, inclusief de voor- en nadelen. Het tweede hoofdstuk laat zien welke functies een loket kan vervullen binnen de Wmo, en mogelijke aanpassingen die nodig zijn om een bestaand loket gereed te maken voor de komst van de Wmo. Het derde hoofdstuk gaat in op het proces van de visievorming en het betrekken van partners hierbij. Het laatste hoofdstuk biedt een overzicht van de voornaamste keuzes die op bestuurlijk niveau gemaakt moeten worden om te komen tot een loket dat aansluit bij de manier waarop u in uw gemeente informatie, advies en de toegang tot voorzieningen op het terrein van zorg en welzijn wilt regelen.

In de kamerbehandeling van de Wmo zijn diverse wijzigingen aangebracht in de wet. Deze wijzigingen hebben ook betrekking op de ontwikkeling van de loketten in uw gemeente. Deze handreiking is daarom aangepast op een aantal verschillende punten. Zo wordt er in de handreiking uitgebreider stilgestaan bij de samenhang tussen de AWBZ en de Wmo. Wat is er nodig voor een goede afstemming, en wat betekent dat in de praktijk voor uw loket? De rol van CIZ bij het loket komt ook aan de orde. De aanpassingen vindt u vooral terug in Hoofdstuk 2 en Hoofdstuk 4.

1 Wat is een lokaal loket?

1.1 Wat is de definitie van een lokaal loket?

Er zijn veel verschillende lokale loketten en daarbij horen evenzoveel verschillende definities. Een aantal kenmerken van lokale loketten zijn:

- ze zijn laagdrempelig en toegankelijk;
- ze zijn langs diverse wegen bereikbaar: minstens telefonisch, liefst ook fysiek en digitaal;
- de dienstverlening gebeurt op professionele wijze;
- de dienstverlening is onafhankelijk van de aanbieders;
- de dienstverlening (niet de voorzieningen) is kosteloos.

Vanuit de burger geredeneerd is een lokaal loket een plek, dichtbij en goed toegankelijk, waarin een aantal functies worden vervuld: vraagverduidelijking (het begrijpen van de situatie, wensen en problemen en mogelijkheden voor oplossingen benoemen), transparant aanbod (de burger krijgt een overzicht van het passend aanbod, voordelen, nadelen, voorwaarden etc.), en het regelen van (toegang tot) de voorzieningen (helpen aanvragen, verzamelen gegevens, bemiddelen).

In deze publicatie gaan we uit van de rol van de gemeente in de loketontwikkeling en hanteren we de volgende definitie:

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

1.2 Heeft mijn gemeente een lokaal loket?

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. Ongeveer één derde tot ruim de helft van de gemeenten heeft een lokaal loket op het terrein van wonen, welzijn en zorg. Bestaande loketten zijn er bijvoorbeeld voor de Wvg (Wet voorzieningen gehandicapten). Het Wvg-loket vormt vaak de basis voor de toegang tot andere

voorzieningen voor dezelfde doelgroep, namelijk ouderen en gehandicapten. Dit zijn loketten waar gemeenten vaak het initiatief hebben genomen, en ook in de organisatie en uitvoering een hoofdrol spelen.

Van een andere aard zijn 'loketten' die wat meer afstand hebben tot de gemeente, en waarin ondersteunende organisaties of zorgaanbieders de hoofdrol hebben. Voorbeelden hiervan zijn ouderenadviseurs, JIP's (Jongeren Informatie Punt), consultatiebureaus voor kinderen en sociaal raadslieden.

1.3 Hoe ziet een lokaal loket eruit?

Een lokaal loket is een voorziening waar bepaalde functies worden aangeboden aan burgers.

In een loket kunnen de volgende functies worden aangeboden:

- informatie;
- advies;
- toegang en bemiddeling richting voorzieningen.

Zoveel mogelijk van deze functies vinden plaats in de frontoffice van het loket, waarbij de cliënt direct en op dezelfde locatie wordt geholpen. Cliënten worden aan een balie of een andere plek binnen het loket ontvangen en zij worden begeleid in het vinden van een antwoord op hun hulpvraag. In het loket kunnen mensen een folder halen over de maaltijdvoorzieningen in de gemeente, maar ook afspraken maken voor cliëntondersteuning. De toegang tot individuele voorzieningen waarvoor bijvoorbeeld indicatiestelling nodig is, kan zowel binnen het loket, als elders plaatsvinden, afhankelijk van de keuzes die de gemeente hierover heeft gemaakt.

Aan het loket worden vaak ook andere activiteiten gekoppeld, en vindt er bredere ondersteuning van cliënten plaats. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om inkomensondersteuning van cliënten of ondersteuning door ouderenadviseurs.

In sommige gemeenten wordt overwogen om een loket in het kader van de Wmo aan te laten sluiten bij een loket burgerzaken, of een loket op het terrein van werk en inkomen. Wanneer we hier echter spreken over een lokaal loket op het terrein van wonen, zorg en welzijn, dan verwachten we niet dat deze specifieke functies

volledig kunnen worden ingevuld door aan te haken bij bijvoorbeeld het burgerzakenloket of de receptie. Het is echter wel mogelijk dat binnen de gemeente wordt samengewerkt. Het is namelijk nooit de bedoeling dat een burger in het gemeentehuis een 'wirwar' van loketten tegenkomt.

Tegelijkertijd is het niet vanzelfsprekend dat het loket in het gemeentehuis zit. Andere locaties zoals een zorgcentrum, of bij een welzijnsinstelling komen ook voor.

De doelgroepen van een loket kunnen divers zijn. Een indeling in 'klantprofielen' is nuttig om inzicht te krijgen in de werkelijke gebruikers van een lokaal loket. In Hoofdstuk 4 kijken we verder naar de doelgroepen en passende ondersteuningsbehoeften.

1.4 Wat zijn de voordelen van een lokaal loket?

Een goed functionerend loket biedt veel voordelen voor cliënten en voor de betrokken organisaties. We hebben het dan niet over simpelweg een balie, maar een loket zoals gedefinieerd aan de start van dit hoofdstuk: een plaats waar informatie, advies en ondersteuning wordt geboden op het terrein van wonen, zorg en welzijn. Voordelen voor cliënten zijn:

- de ondersteuning wordt meer toegespitst op de behoeftes en mogelijkheden van de cliënt;
- de cliënt hoeft slechts één keer gegevens te verstrekken;
- de afhandeling van vragen om ondersteuning verloopt meer gecoördineerd en meer integraal.

Ook voor de betrokken organisaties zijn er duidelijke voordelen, met name op het terrein van efficiëntie en effectiviteit.

- de verschillende verstrekkers van voorzieningen kunnen elkaar beter op de hoogte houden;
- het proces rondom het afhandelen van verzoeken om ondersteuning wordt gestroomlijnd;
- er is een meer gerichte toewijzing naar voorzieningen wat leidt tot effectievere ondersteuning;

- er wordt minder overlappend gewerkt tussen verschillende instanties;
- er kan goede afstemming plaatsvinden met terreinen die net naast zorg en welzijn liggen, zoals inkomensondersteuning, wat ook binnen de gemeente de efficiëntie kan bevorderen;
- gezamenlijke gegevens van instellingen over cliënten kunnen worden ondergebracht in een gezamenlijk systeem;
- er kan gewerkt worden met een gemeenschappelijke sociale kaart.

1.5 Wat zijn de nadelen van een lokaal loket?

Bij een goede en integrale invoering van een lokaal loket zijn er maar weinig nadelen. Het enige nadeel, voor zover dat een nadeel genoemd kan worden, zijn de kosten die het opzetten van een lokaal loket met zich meebrengt.

Er zijn verder twee risico's die het loket met zich mee kan brengen. Een lokaal loket moet een goede relatie hebben met de gemeentelijke organisatie en afgestemd zijn op diverse partners. Dit geldt zowel voor een loket binnen het gemeentehuis, als een loket op een andere locatie. In de meeste gevallen leidt een lokaal loket juist tot een betere interne en externe samenwerking. Wanneer dit echter niet goed wordt georganiseerd, bestaat het risico dat het loket te zeer op zichzelf staat, los van de verdere gemeentelijke organisatie en andere organisaties die advies en ondersteuning bieden. Uiteindelijk moet de klant iets hebben aan een lokaal loket. Wanneer een loket onvoldoende functioneert, zal er uiteindelijk weinig gebruik van gemaakt worden.

Een tweede risico van het laagdrempeliger maken van de toegang tot voorzieningen is dat er meer mensen zich melden met een verzoek om steun. Hoewel dit mogelijk een financieel risico is, kan dit ook als een voordeel worden gezien. Mogelijk worden doelgroepen bereikt die voorheen slechts moeilijk de weg naar voorzieningen wisten te vinden.

1.6 Wat gebeurt er wanneer iemand aanklopt bij een loket?

Om beter inzicht te geven in de manier waarop de dienstverlening in een loket kan lopen, beschrijven we een casus. In deze casus wordt duidelijk hoe een vraag in de frontoffice en backoffice van een lokaal loket wordt behandeld. De casus is gebaseerd op een bestaande situatie.

Situatieschets: vrouw, 82 jaar, komt aan het loket. Haar zoon heeft haar gebracht. Zij wil zich laten inschrijven voor een aanleunwoning. Zij vraagt zich af of zij de huur kan betalen omdat zij alleen AOW heeft. In het gesprek komt het volgende naar voren: huishoudelijk werk en eten koken kan ze met moeite uitvoeren. Haar gezondheid neemt af en ze loopt moeilijk; traplopen kan ze haast niet meer. De tuin kan ze niet meer onderhouden, voorts moeten er nog enkele klussen in huis gedaan worden.'s Nachts voelt ze zich onzeker omdat ze wel eens gevallen is. Overdag verveelt ze zich, zij ontmoet nauwelijks mensen. Veel leeftijdgenoten zijn overleden. De vrouw geeft voorlopig de voorkeur aan het blijven wonen in haar huidige woning.

Concrete vraag	Frontoffice	Onderwerp	Details per onderwerp	Type dienst-verlening	Voorbeeld van voorzieningen in de back-office
<p>Eris een duidelijke vraag: inschrijving voor een aanleunwoning en de betaalbaarheid</p>	<p>Voor de specialistische medewerker is het duidelijk dat ze door moet vragen om de situatie en hulpvraag helder te krijgen. Welke vormen van zorg en hulp zijn nodig om de vrouw in haar eigen thuissituatie te kunnen houden?</p>	<p>Lichamelijke situatie</p>	<p>Waaruit blijkt haar lichamelijke achteruitgang; wat kan ze niet meer doen, wat nog wel.</p>	<p>Aanvraag personen - alarmering voor vergroting van haar veiligheid en zekerheid Aanvraag loophulpmiddelen voor binnenshuis.</p>	<p>Stichting Welzijn Ouderen, eventueel personealarming met zorggarantie > thuiszorg,</p>
		<p>Wonen</p>	<p>Type woning Gelijkvloers? Belemmeringen in de woning</p>	<p>Aanvraag woningaanpassingen (traplift, douche, drempels weghalen)</p>	<p>Zorgverzekeraar, thuiszorgwinkel</p>
		<p>Zorg</p>	<p>Bij welke huishoudelijke taken is hulp nodig?</p>	<p>Aanvraag indicatiestelling Hulp bij het Huishouden</p>	<p>CIZ Servicedienst</p>
		<p>Activiteiten</p>	<p>Tuinonderhoud en kluswerk in huis Welke activiteiten vindt de vrouw leuk</p>	<p>Informatie over de dienstverlening aan ouderen met indicatie; loket verwijst of meldt klant aan</p>	<p>Stichting Welzijn, dagopvang verzorgingshuizen, Zonnebloem</p>
		<p>Financiën</p>	<p>Kwijtschelding gemeentelijke heffingen Huurtoeslag</p>	<p>Informatie over stichting welzijn ouderen, dagopvang, Zonnebloem Informatie en aanvraag indienen</p>	<p>Gem. afd. financieel beheer en belastingen</p>

1.7 Welke relatie heeft mijn loket tot de cliëntondersteuning?

Onder 'cliëntondersteuning' wordt verstaan de ondersteuning van de cliënt bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem. Cliëntondersteuning heeft de regieversterking van de cliënt (en zijn omgeving) tot doel teneinde de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te bevorderen. Dit kan informatie en advies, maar vooral ook uitgebreide vraagverheldering en kortdurende en kortcyclische ondersteuning bij keuzes op diverse levensterreinen omvatten. Cliëntondersteuning gaat een stap verder dan informatie en advies en richt zich op mensen die voor een vraag of een situatie staan die zodanig complex is dat de persoon het niet zelf of met zijn omgeving op kan lossen. Cliëntondersteuning is een functie waarin wordt voorzien door o.a. ouderenadviseurs, MEE consultants, GGZ-consultanten, sociaal raadslieden en algemeen maatschappelijk werk. Op het terrein van cliëntondersteuning zijn ook vrijwilligers actief. Zij wijzen cliënten op diverse mogelijkheden en bieden praktische ondersteuning. Cliëntondersteuning vindt op verschillende locaties plaats, zoals binnen een welzijnsinstelling, in een GGZ-steunpunt of bij mensen thuis. Er is een apart traject binnen het implementatietraject van de Wmo op het thema cliëntondersteuning. Meer informatie over cliëntondersteuning vindt u op www.invoeringwmo.nl.

Per 2008 zullen in de huidige planning de middelen die gemeoid zijn met de cliëntondersteuning aan mensen met een handicap (subsidieregeling MEE-organisaties) overgeheveld worden naar het gemeentefonds. Al voor die tijd, per 2007, zal de gemeente verantwoordelijk zijn voor cliëntondersteuning in de ouderensector en de GGZ-sector. Op dit moment wordt nog gekeken welk bedrag voor de GGZ-sector wordt toegevoegd aan het gemeentefonds.

Bij het opzetten of aanpassen van een lokaal loket is een goede afstemming met de organisaties die actief zijn op het terrein van cliëntondersteuning noodzakelijk. Dit geldt natuurlijk voor alle aanbieders binnen de Wmo, maar verdient bij cliëntondersteuning extra aandacht. Voor veel cliënten is een cliëntondersteuner een eerste aanspreekpunt wanneer het gaat over hun behoeften en mogelijkheden.

Het loket zit hier vaak niet tussen; cliënten vinden immers ook zelf hun weg. Uitwisseling van informatie tussen het loket en cliëntondersteuners is daarom belangrijk. Binnen het loket kan worden doorverwezen naar cliëntondersteuning, en zo mogelijk ook een afspraak gemaakt met de cliënt. Tegelijkertijd moeten cliëntondersteuners op de hoogte zijn van de mogelijkheden die het loket biedt, bijvoorbeeld wanneer een cliënt behoefte heeft aan geïndiceerde hulp.

2 Wat betekent de Wmo voor lokale loketten?

2.1 Wat zegt de nieuwe wet over loketten?

De Wmo definieert maatschappelijke ondersteuning in 9 prestatievelden:

1. het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten;
2. op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden;
3. het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning;
4. het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers;
5. het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem;
6. het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer;
7. maatschappelijke opvang, advies en steunpunten huiselijk geweld;
8. OGGZ, de openbare geestelijke gezondheidszorg;
9. ambulante verslavingszorg.

Van deze prestatievelden zijn een aantal zaken nieuwe functies voor gemeenten, terwijl anderen reeds behoren tot het gemeentelijk domein. Op het terrein van het loket is prestatieveld 3, het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning een functie die niet eerder expliciet is benoemd als verantwoordelijkheid van gemeenten.

2.2 Waartoe ben ik wettelijk verplicht?

Gemeenten zijn vrij om zelf inhoudelijke invulling te geven aan een prestatieveld.

Gemeenten kunnen dit prestatieveld invullen op een wijze die zij geschikt achten.

In de tweede kamerbehandeling van de Wmo is tegelijkertijd duidelijk aangegeven dat de intentie van het prestatieveld 3 is dat gemeenten een breed Wmo loket opzetten. Hierbij gaat het erom dat inhoudelijk bij het loket informatie te vinden is over alle prestatievelden van de Wmo. Hoe de gemeente dit doet, en of bijvoorbeeld ook de brede adviesfunctie op dezelfde plek wordt neergezet, is en blijft een eigen keuze.

Verder moeten gemeenten vanuit de wet vastleggen op welke manier zij de toegang tot individuele Wmo voorzieningen in samenhang met de AWBZ regelt. Het idee hierachter is dat cliënten die beperkingen hebben, waardoor zij behoefte hebben aan zowel AWBZ- als Wmo-voorzieningen, geen extra drempels tegen te komen bij de toegang tot beide voorzieningen.

2.3 Waarom is een lokaal loket belangrijk voor de Wmo?

De ambitie om een lokaal loket te realiseren is niet nieuw. Reeds voordat er sprake was van de Wmo zijn er veel brede loketten opgezet op het terrein van wonen, zorg en welzijn. De komst van de Wmo vraagt om een andere aanpak. Een passend lokaal loket kan een cruciale rol spelen in het goed uitvoeren van de Wmo in gemeenten. Het lokaal loket is van belang voor het vormgeven van de informatievoorziening en de adviesfunctie en het kunnen regelen van de toegang tot Wmo voorzieningen en het bemiddelen naar een passend voorzieningenaanbod.

Gemeenten zijn binnen de Wmo verantwoordelijk voor het geven van informatie, advies en ondersteuning aan cliënten met vragen en behoeften op het brede terrein van de Wmo. Een lokaal loket is een manier om deze nieuwe verantwoordelijkheden van gemeenten binnen de Wmo vorm te geven.

De informatievoorziening en cliëntondersteuning wordt nu op veel verschillende manieren verzorgd en op veel verschillende plaatsen. Door dit bij elkaar te brengen in een loket kan de cliënt direct voorzien worden van alle relevante informatie en steun.

Tegelijkertijd sluit de werkwijze achter een breed functionerend loket aan bij de insteek van de Wmo. De Wmo geeft de gemeente verantwoordelijkheid voor een

breder kader aan voorzieningen en geeft daarmee de gemeente een uitgelezen mogelijkheid om lokale voorzieningen op het terrein van wonen, welzijn en zorg integraal vorm te geven en op elkaar af te stemmen. Juist die integraliteit komt terug in een lokaal loket, waarbij cliënten zich slechts één keer tot de gemeente hoeven te wenden om over het gehele scala van voorzieningen informatie en advies te krijgen. Een breed lokaal loket gaat juist niet alleen over zorg, maar levert informatie en advies over veel meer zaken die burgers bezighouden op het terrein van welzijn, wonen en leefbaarheid. Ook kan door middel van het loket de afstemming tussen de Wmo en de AWBZ op een concrete en praktische manier worden vormgegeven.

2.4 Wat wordt verstaan onder informatie en advies binnen de Wmo?

Onder informatie en advies binnen de Wmo worden activiteiten en voorzieningen verstaan die burgers en cliënten informeren en adviseren over de voorzieningen binnen de Wmo. Informatie en advies binnen een lokaal loket hoeft zich echter zeker niet te beperken tot informatie over gemeentelijke Wmo-voorzieningen. Ook over voorzieningen die niet binnen de Wmo vallen, maar wel relevant zijn voor cliënten kan informatie worden verstrekt en advies gegeven.

Informatie kan persoonlijk, schriftelijk, telefonisch of digitaal worden overgedragen. Binnen een loket hebben we het hierbij met name over een medewerker die informatie verstrekt, brochures, een internetsite met informatie over voorzieningen en een opgestelde telefoonlijn.

Bij advisering hebben we het over persoonlijk advies van een medewerker, mogelijk ondersteund door een digitaal systeem of een handboek. Binnen dit advies wordt een cliënt geadviseerd over de mogelijkheden die de cliënt heeft in zijn persoonlijke situatie. Ook vraagverheldering is een belangrijk onderdeel van de adviesfunctie binnen de Wmo. In het loket kan een integraal oplossingsplan voor de cliënt opgesteld worden, en wordt de uitvoering van dit plan begeleid. Deze loketfunctie kan worden beschouwd als een vorm van ketenondersteuning. Hiermee kan een cliënt vanaf een eerste verzoek om ondersteuning tot aan de werkelijke verstrekking of deelname aan voorzieningen worden begeleid in een loket.

2.5 Wat wordt verstaan onder de toegang tot de Wmo?

Binnen de Wmo is er onderscheid tussen algemene voorzieningen, en individuele voorzieningen. Bij algemene voorzieningen, of voorzieningen die zonder een vorm van indicatie, of met slechts een lichte vorm van indicatie toegankelijk zijn, spreken we over bemiddeling of toeleiding tot voorzieningen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om activiteiten in een buurtcentrum, of het gebruik maken van een rolstoeldepot. Deze bemiddeling vindt plaats in de frontoffice van het loket.

Bij voorzieningen waarvoor een vorm van indicatie bestaat, spreken we over de toegang tot individuele voorzieningen. Bij de toegang tot deze Wmo-voorzieningen gaat het om het innemen van een aanvraag, het behandelen van een aanvraag, indicatiestelling en eventueel het leveren van de voorziening. Naast voorzieningen die nu reeds tot het gemeentelijk domein behoren, zoals de Wvg, zal ook de toegang tot de nieuwe voorzieningen op het terrein van de Hulp bij het Huishouden op deze manier worden ingevuld. Hierbij komen ook nieuwe vragen aan de orde voor gemeenten, zoals de keuze voor een persoonsgebonden budget, inkomens-toetsing en dergelijke. Afstemming met de toegang tot AWBZ-voorzieningen is een belangrijk aandachtspunt binnen het Wmo-loket. Veel informatie over de toegang tot de Wmo vindt u in de handreiking *‘Toegang tot Wmo-voorzieningen en samenhang met de AWBZ’*.

2.6 Wat verandert er aan mijn bestaande loket in de Wmo?

Een belangrijke keuze is of de toegang tot de Wmo in hetzelfde loket wordt ondergebracht als informatie en advies en mogelijk ook delen van de cliënt-ondersteuning. Deze keuze bepaalt voor een groot deel hoe sterk u een bestaand loket zult moeten aanpassen. In Hoofdstuk 4 gaan we uitgebreid in op deze keuze over de ‘diepte’ van het lokaal loket.

In de Wmo worden meer voorzieningen ondergebracht dan nu tot het gemeentelijk domein behoren. In 2007 gaat dat met name over de Huishoudelijke verzorging uit de AWBZ. In een later stadium komen daar mogelijk andere functies uit de AWBZ bij. Dit zijn keuzes die een volgend kabinet zou kunnen maken.

Tegelijkertijd wordt in de Wmo uitgegaan van een duidelijkere rol van de ‘civil society’ en zal vrijwilligerswerk en mantelzorg een toenemende rol spelen op het terrein van zorg en welzijn. Het budget van de huidige subsidieregeling voor de

coördinatie van mantelzorg en vrijwilligerswerk gaat met de Wmo over naar gemeenten. Ondersteuning van mantelzorg en vrijwilligerswerk kan daarmee een prominenter plaats krijgen in het gemeentelijk beleid en in het lokaal loket. Ook deze ontwikkeling veronderstelt een breder loket dan momenteel vaak het geval is. Tot slot is ook bepalend voor eventuele wijzigingen de wijze waarop indicatiestelling plaatsvindt, en hoe u uw samenwerking met het CLIZ vormgeeft.

2.7 Wat verandert de Wmo aan de rol van de gemeente binnen het lokaal loket?

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. Dit zal zeker gelden waar het gaat over de samenwerking met aanbieders. In loketten waar nu intensief wordt samengewerkt met aanbieders van zorg, zoals thuiszorgorganisaties, zal de Wmo duidelijke veranderingen met zich meebrengen. De nieuwe rol van de gemeente op het terrein van de hulp bij het huishouden, namelijk als inkoper, maakt samenwerking met thuiszorgorganisaties lastig. Gemeenten zullen over de plaats van aanbieders in het lokale loket dus opnieuw in gesprek moeten gaan met de samenwerkingspartners. In het loket blijft uiteraard wel plaats voor informatieverstrekking vanuit of over verschillende aanbieders, wanneer de verschillende aanbieders gelijkwaardig worden neergezet. Over de concrete stappen die gezet moeten worden om uw loket aan te passen, vindt u meer informatie in publicatie 2 van deze reeks over *'Lokale loketten in de Wmo, Uitvoering'*.

2.8 Samenhang tussen de Wmo en de AWBZ

De Wmo vraagt dat gemeenten vastleggen hoe zij de toegang tot de individuele voorzieningen in de Wmo voor cliënten in samenhang regelen met de toegang tot AWBZ voorzieningen. Vaak zullen cliënten die een beroep doen op individuele voorzieningen uit de Wmo beperkingen hebben waardoor zij ook gebruik maken van AWBZ voorzieningen. Bij meer dan de helft van de cliënten die in 2005 een indicatie had voor Huishoudelijk verzorging, waren ook andere AWBZ-functies aan de orde. De cijfers geven tevens aan dat meer dan de helft van alle mensen

die een indicatie krijgen voor uitsluitend Huishoudelijke Verzorging, binnen een jaar terugkomen voor één of meer andere AWBZ-functies. Mede daarom is het van belang dat de toegang tot de Wmo-voorzieningen in nauwe samenhang met de toegang tot de AWBZ wordt georganiseerd, en omgekeerd. Voor de burger is deze samenhang van belang omdat daardoor de overzichtelijkheid van de verschillende voorzieningen wordt bevorderd. In Hoofdstuk 3 van de handreiking *‘Toegang tot Wmo-voorzieningen en samenhang met de AWBZ.’* wordt uitgebreid ingegaan op praktische manieren om te werken aan deze samenhang.

3 Hoe kom ik tot een lokale visie op een loket in de Wmo?

3.1 Welke informatie heb ik reeds beschikbaar in mijn gemeente?

Voordat er keuzes gemaakt worden over een lokaal loket, en de wijze waarop een dergelijk loket wordt ingezet, moet alle beschikbare informatie bij elkaar worden gezocht. Hierbij gaat het om bestaande beleidsplannen en om gegevens op het terrein van zorg en welzijn.

Beleidsnotities om naar te kijken zijn bijvoorbeeld notities:

- welzijnsbeleid;
- gehandicaptenbeleid;
- ouderenbeleid;
- jeugdbeleid;
- vrijwilligersbeleid;
- gezondheidsbeleid etc.

Verder kunnen gegevens worden verzameld van bestaande voorzieningen op het terrein van welzijn en zorg. De gegevens van de WVG en de gegevens van de verschillende welzijnsorganisaties, ouderenadviseurs, Algemeen Maatschappelijk Werk, sociaal raadslieden en MEE-organisaties vormen een belangrijke bron. Dat geldt ook voor bijvoorbeeld een GGZ-steunpunt, en het RIBW (Regionale Instelling voor Beschermd Wonen). Naast bestaande gegevens zoals jaarverslagen en rapportages kunnen ook verschillende medewerkers ideeën hebben over bijvoorbeeld het verbeteren van de toegang tot voorzieningen. Dit kan reeds in een vroeg stadium veel informatie geven over de mogelijkheden die een lokaal loket kan bieden.

3.2 Hoe sluit ik bij de visievorming over het lokaal loket aan bij de gemeentelijk visie op de Wmo?

Gemeenten zijn hard bezig met het uitwerken van hun visie op de Wmo, vaak in samenwerking met cliëntenvertegenwoordigers. Vragen die hierin een belangrijke rol spelen zijn bijvoorbeeld:

Hoe gaat de gemeente de invoering van de Wmo aanpakken?

- wat doen we zelf, en wat doen we samen met andere gemeenten?
- wat wordt de rol van burgers en cliënten, richten we een Wmo-raad op?
- hoe organiseren we de communicatie voor burgers, cliënten, zorgverleners en andere instellingen?

Welk stappenplan hanteert de gemeente?

- ten aanzien van de inhoudelijke keuzes rond de Hulp bij het Huishouden en de voormalige subsidieregelingen?
- ten aanzien van verordeningen en beleidsnotitie?
- ten aanzien van de herijking van het beleid?

Sommige vragen zullen al in uw gemeente beantwoord zijn, andere wellicht nog niet. De gemeentelijke visie is medebepalend voor de wijze waarop het lokaal loket hierbinnen een plaats krijgt. Vragen rondom de toegang tot Wmo voorzieningen, cliëntondersteuning en het budget hebben direct effect op de werking van een lokaal loket. Tegelijkertijd kan de visievorming rondom een lokaal loket ook direct worden meegenomen in het algemene proces van visieontwikkeling en implementatie van de Wmo. In het overleg met samenwerkingspartners en cliënten(-organisaties) kan direct het lokale loket binnen de Wmo worden benoemd als aandachtspunt. Hiermee kan voorkomen worden dat er twee gescheiden trajecten gaan lopen die uiteindelijk niet op elkaar aansluiten. In de algemene handreiking van de gereedschapskist voor de Implementatie Wmo vindt u meer informatie over de visieontwikkeling op de Wmo.

3.3 Welke rol heb ik als bestuurder in de visievorming?

Als bestuurder zijn met name de strategische keuzes rondom positionering van het loket binnen de Wmo van belang. De wijze waarop u bijvoorbeeld de toegang tot

individuele voorzieningen in de Wmo wilt regelen, moet worden meegenomen in de visie op het lokaal loket. Keuzes voor het gebruik van het persoonsgebonden budget, inkomenstoetsing en de wijze waarop de indicatiestelling plaatsvindt, zijn allemaal van belang voor de wijze waarop u het loket inricht. Het advies is dus: eerst duidelijke keuzes maken over positionering, breedte en diepte van het loket en de toegang tot de Wmo. De praktische invulling van het loket volgt daarna.

3.4 Welke partners betrek ik bij mijn visievorming?

Bij het ontwikkelen van een visie op bestuurlijk niveau zijn 4 fases te onderscheiden. De eerste fase is informatieverzameling. De tweede fase is het ontwikkelen van een eerste visie, door het maken van elementaire keuzes. De derde fase is toetsing van de visie en in de vierde fase vindt verdere praktische invulling en mogelijk aanpassing plaats van de visie.

In iedere fase zult u op een andere manier partners betrekken.

Er zijn vier typen personen/organisaties die u kunt betrekken bij de visievorming:

- mensen van binnen de gemeente;
- gemeentelijk gefinancierde instellingen;
- overige instellingen en zorgaanbieders;
- vrijwilligersorganisaties;
- cliënten.

Binnen de gemeente zijn er een aantal voor de hand liggende partners op het terrein van zorg en welzijn, maar er zijn ook een aantal andere partners die mee kunnen denken over een goed loket. Zo kunnen algemene balie medewerkers meedenken over de inrichting van een loket, en kunnen bijstandsconsulenten meedenken over de breedte van het loket en de keuze om inkomensondersteuning al dan niet een plek te geven in een lokaal loket. Door gemeenten gefinancierde instellingen, zoals welzijnsstichtingen e.d. kunnen vaak reeds in een vroeg stadium worden betrokken bij visieontwikkeling rondom het lokaal loket. Zij hebben mogelijk een belangrijke plaats in het loket en daarmee ook in de voorbereiding van een loket. Ook kan de gemeente bepaalde activiteiten in het proces door deze organisaties laten uitvoeren, zoals een deel van de cliëntenparticipatie.

Onder overige aanbieders verstaan we al diegenen die een product of dienst verlenen op de 'markt' van zorg, welzijn en wonen en aanpalende gebieden, in meer of mindere mate in concurrentie met anderen. Zij zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van hun product of dienst en letten daarbij tevens op het belang van de eigen organisatie. Zo zijn met de komst van de hulp bij het huishouden thuiszorgorganisaties op een nieuwe manier gesprekspartner voor de gemeente. De instellingen die zelf zorg- en welzijnsdiensten aanbieden zullen ideeën hebben over hun plaats in het loket. Thuiszorgorganisaties kunnen een indruk geven van bijvoorbeeld de spreiding van cliënten over de gemeente, maar ook de regionale voorzieningen. Andere partners voor overleg zijn bijvoorbeeld het zorgkantoor en woningcorporaties. Cliëntondersteuners zullen in veel Wmo-loketten samenwerken en beschikken reeds over veel informatie.

Het CIZ is een belangrijke partner wanneer het gaat over samenwerking om de samenhang in de toegang tot de Wmo en de AWBZ te versterken. Zij beschikken over kennis, maar ook over instrumenten die belangrijk zijn om uw visie ook concreet te kunnen maken.

In de eerste fase van informatieverzameling zullen veel van bovengenoemde organisaties en personen op een of andere manier betrokken worden, om zo een breed beeld te krijgen van de bestaande voorzieningen en mogelijkheden. De uiteindelijke strategische keuzes, zoals genoemd in Hoofdstuk 4, zullen echter voor het grootste deel in fase twee worden genomen. Binnen de Wmo heeft de gemeente meer verantwoordelijkheden voor het voorzieningenniveau voor haar burgers. Daarbij hoort ook een sterke eigen visie en regiefunctie.

Nadat deze eerste keuzes op politiek-bestuurlijk niveau zijn genomen, volgt toetsing van de visie aan de ideeën van samenwerkingspartners. Op dit moment wordt ook duidelijk welke partners voor zichzelf een rol zien weggelegd in het loket.

Wanneer uiteindelijk de praktische invulling plaatsvindt van het loket, vindt er werkelijk samenwerking plaats en wordt gekeken hoe alle partners een passende plaats binnen het loket krijgen.

3.5 Hoe betrek ik cliënten en burgers bij de visievorming?

Een van de belangrijkste uitgangspunten van een lokaal loket is klantvriendelijkheid.

Om deze reden verdient de rol van cliënten en burgers bij de vorming van een lokaal loket bijzondere aandacht. Uiteindelijk zijn het namelijk de cliënten en burgers die uw gemeente het meeste inzicht zullen kunnen verschaffen in de wensen en mogelijkheden op het terrein van klantvriendelijkheid. De cliënt staat in het loket centraal. Cliëntenorganisaties, maar ook de diverse groep burgers die uiteindelijk de doelgroep van een loket zal zijn, worden betrokken bij de vormgeving van het loket.

Voor het ontwikkelen van een visie kunt u de cliëntenorganisaties, zoals een ouderenraad of een gehandicaptenplatform, vragen voorleggen over welke voorzieningen een plek zouden moeten krijgen in een loket en waar een loket het best gepositioneerd kan worden. De cliëntenorganisatie kan er dan zelf eventueel voor kiezen om er reeds in dit stadium de achterban bij te betrekken.

Wanneer in uw gemeente geen lokale cliëntenorganisatie actief is, kunt u ook terecht bij de regionale patiënten- en cliëntenplatforms (RPCP). Veel RPCP's zijn momenteel bezig met het ontwikkelen van een visie op de Wmo vanuit cliëntenperspectief. Ook hebben zij een overzicht van allerlei mogelijke lokale cliënten- en patiëntenorganisaties. In de gereedschapskist van het ministerie van VWS en de VNG over de implementatie van de Wmo vindt u ook een handreiking met betrekking tot cliënten- en burgerparticipatie en communicatie. Wanneer de visieontwikkeling voor een lokaal loket enigszins gelijk loopt met de Wmo-brede visieontwikkeling in uw gemeente, kunt u hierbij prima aansluiten.

3.6 Welke kwaliteitscriteria kan ik hanteren voor een lokaal loket?

Bij het bepalen van uw visie op een lokaal loket kunt u een aantal criteria opstellen voor de kwaliteit van de dienstverlening die het loket zal bieden.

Kwaliteitscriteria kunnen zich richten op de bereikbaarheid van het loket, maar ook de snelheid waarmee verzoeken en vragen worden afgehandeld.

Criteria kunnen zijn:

- telefonische bereikbaarheid (openingstijden/wachttijden);
- fysieke bereikbaarheid (openingstijden/wachttijden);

- aantal verzoeken dat direct binnen het loket kan worden afgehandeld;
- duur van afhandeling van een aanvraag om voorzieningen;
- bekendheid van het loket;
- kennis en ervaring van de medewerkers;
- samenhang met AWBZ (moeten mensen daarvoor bijvoorbeeld langer wachten?).

Deze criteria kunnen voor de start van een loket worden vastgelegd, en daarna worden gemonitord en geëvalueerd. Naast bovenstaande kwaliteitscriteria wordt de kwaliteit van een lokaal loket ook afgemeten aan de tevredenheid van cliënten. Een cliënttevredenheidsonderzoek is hiervoor een goed instrument. In het boekje 3 van deze publicatiereeks, *'Lokale loketten in de Wmo, Instrumenten'*, vindt u meer informatie over kwaliteitsinstrumenten, inclusief cliënttevredenheidsonderzoek.

4 Welke keuzes moet ik maken voor een lokaal loket in de Wmo?

4.1 Wie is mijn doelgroep?

Voor de Wmo behoren alle burgers tot de doelgroep, en daarmee tot de doelgroep van een Wmo-loket. Er zijn echter een aantal groepen te onderscheiden die meer gebruik maken van een loket dan anderen:

1. personen met een lichamelijke handicap;
2. personen met een psychische handicap;
3. personen met een verstandelijke handicap;
4. personen met psychosociale of materiele problemen;
5. personen met meervoudige problematiek zonder duidelijke hulpvraag (de OGGZ-doelgroep);
6. huishoudens met huiselijk geweld (met name mishandelde vrouwen);
7. gezinnen met opvoedingsproblemen;
8. ouderen.

Klanten kunnen allerlei soorten belemmeringen en problemen hebben, waarvoor zij een ondersteuningsbehoefte hebben. Ondersteuningsbehoeften kunnen er zijn op 12 leefgebieden.

1. huisvesting;
2. huishoudelijke zelfredzaamheid;
3. financieel functioneren;
4. dagbesteding / werk;
5. vrije tijd;
6. maatschappelijke zelfredzaamheid (reizen, communicatie, formulieren);
7. maatschappelijke aanpassing;
8. sociaal / relationeel functioneren (psychosociale zelfredzaamheid);
9. pedagogisch functioneren;
10. veiligheid;

11. lichamelijk functioneren;
12. psychisch functioneren.

Bij het inrichten van een lokaal loket is inzicht in de doelgroep van cruciaal belang. Bovenstaande indeling is uitgegaan van doelgroepen binnen de Wmo die vaker dan anderen een ondersteuningsbehoefte hebben. Voor welke doelgroepen u kiest om uw loket in te richten is o.a. afhankelijk van de loketten, informatiepunten en andere toegangsmogelijkheden tot voorzieningen die reeds bestaan voor deze doelgroepen.

Een Wmo loket zou in principe toegankelijk moeten zijn voor iedereen die vragen heeft over de Wmo, of die behoefte heeft aan algemene of individuele Wmo-voorzieningen. De vraag is echter hoe u dat in de praktijk vormgeeft. Een brede doelgroep kan namelijk met zich meebrengen dat het contact in het loket erg oppervlakkig wordt, omdat iedereen ‘bediend’ moet worden. Tegelijkertijd lijkt een ‘loket voor iedereen’ een stuk laagdrempeliger, maar dat kan ook averechts werken voor specifieke groepen. Een specifieke doelgroep heeft namelijk niet alleen behoefte aan specifieke voorzieningen, maar soms ook aan specifieke ondersteuning op het terrein van vraagverheldering en benadering in een loket. Dit heeft directe gevolgen voor de eisen die gesteld worden aan de medewerkers in het loket. Een mogelijke manier om een loket toch goed toegankelijk te laten zijn voor een brede doelgroep, kan zijn om spreekuren op te zetten voor specifieke doelgroepen. Voor die spreekuren kunnen dan gespecialiseerde medewerkers worden ingezet, zoals MEE- consulenten of GGZ-consulenten.

4.2 Hoe diep wil ik het loket?

De diepte van een loket gaat over de functies die u in het loket wilt plaatsen.

Een relatief ondiep loket is een loket waarin vooral informatie verstrekt wordt.

Bij een ondiep loket worden veel functies door andere organisaties of door andere gemeentelijke afdelingen afgerond. Een diep loket biedt cliënten ondersteuning bij het volledige proces, van de verstrekking van een informatiefolder, via gesprekken om de vraag te verhelderen, indicatiestelling naar verstrekking.

Wanneer het gaat over de diepte van het loket, benoemen we drie varianten:

Advies-loket, Indicatie-loket en Regel-loket. Het Advies-loket is het meest ondiep,

en hierin vindt slechts het verstrekken van feitelijke informatie plaats.

Het Regel-loket is het meest diep, en biedt alle functies aan: informatie, advies, bemiddeling en toegang tot de Wmo.

In de publicatie *'Lokale loketten in de Wmo, Uitvoering'*, wordt verder ingegaan op deze varianten, met hun voor- en nadelen.

Er zijn een aantal aandachtspunten te benoemen bij deze keuze:

- in een diep loket kan een aanvraag vaak integraal en daarmee efficiënter worden opgepakt;
- een breed loket vereist meer tijd en verdergaande aanpassingen van de bestaande organisatiestructuur;
- de onafhankelijkheid van de informatie- en adviesfunctie moet ook binnen een diep loket gewaarborgd zijn;
- wat betekent deze keuze voor het beschikbare budget?

4.3 Hoe breed wil ik het loket?

Wanneer u kiest om een lokaal loket op te zetten, gericht op welzijn en zorg, zult u een keuze moeten maken over de breedte van het loket. Hierbij gaat het over het type voorzieningen waarvan u wilt dat de informatieverstrekking en mogelijk ook de toegang en toeleiding via het loket geregeld wordt.

Uiteraard hangt deze keuze nauw samen met de beoogde doelgroep van het loket.

Er zijn vier soorten voorzieningen te onderscheiden:

- gemeentelijke voorzieningen in het kader van de Wmo, zoals bepaalde Wvg-voorzieningen. Hierbij gaat het ook over voorzieningen van instellingen die door de gemeente worden gefinancierd;
- gemeentelijke voorzieningen die niet onder de Wmo vallen, maar wel relevant zijn voor cliënten, zoals AWBZ voorzieningen en inkomensondersteuning;
- voorzieningen van zorgaanbieders die binnen de Wmo passen, zoals de huishoudelijke zorg;
- voorzieningen van organisaties en instellingen die niet binnen de Wmo passen, maar wel relevant zijn voor cliënten, zoals aanleunwoningen.

Een smal loket is bijvoorbeeld een loket waarin alleen de directe Wmo-voorzieningen worden ondergebracht, of nog smaller. Het meest smalle loket betreft meestal

gehandicaptenvoorzieningen en een deel van de welzijns- en/of woonvoorzieningen. Een breed loket richt zich juist ook op aanpalende voorzieningen die voor de doelgroepen van de Wmo interessant kunnen zijn en kijkt ook naar niet-gemeentelijke voorzieningen.

De Wmo vraagt ten minste dat er binnen het Wmo-loket ook doorverwezen kan worden naar AWBZ-voorzieningen, en dat mogelijk ook de toegang tot deze voorzieningen in het loket plaatsvindt. Deze 'breedte' dient u dus in ieder geval op te nemen in het loket.

Voordelen van een breed loket zijn er zeker voor cliënten, die eigenlijk gebruik kunnen maken van een 'one-stop-shop': één plaats waar ze direct informatie kunnen krijgen over alle voorzieningen die ze mogelijk nodig hebben. Ook voor de gemeente kan het breed loket het voordeel hebben dat een breed scala op een enkele plek kunnen worden afgehandeld, wat de efficiency ten goede komt. Het opzetten van een breed loket brengt echter ook een aantal moeilijkheden met zich mee:

- de voorbereiding van een breed loket vergt meer tijd en investering dan een smal loket;
- een breed loket stelt hoge eisen aan de medewerkers van het loket;
- het is lastig om het overzicht te houden en de kennis up-to-date te houden.

Andere aandachtspunten voor de keuze van een breed of smal loket zijn:

- de tijd die er is voor de invoering van het loket;
- de investeringsmogelijkheid in reorganisatie en scholing van personeel;
- de ambitie van de gemeente;
- het bestaan van reeds goed functionerende specifieke loketten.

4.4 Hoe werk ik samen met het CIZ?

Om voor cliënten de éénloketfunctie te bewerkstelligen, is het van belang dat de toegangsbewaking voor de Wmo wordt gecombineerd met de indicatiestelling voor de AWBZ. Het zal immers geregeld voorkomen dat cliënten producten en voorzieningen nodig hebben uit beide 'domeinen'. De indicatiestelling voor de AWBZ is een wettelijke taak van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

Doelstelling van optimale afstemming is dat de verschillende partijen (gemeente en CIZ) elk de eigen verantwoordelijkheid kunnen waarmaken, rekening houdend met en gebruikmakend van de informatie die elders beschikbaar. Zodoende wordt voorkomen dat de cliënt die met beide domeinen te maken krijgt, twee loketten ervaart. Een naadloze overgang is hierbij in het belang van de cliënt, de cliënt is dan bij elk 'loket' aan het juiste adres.

Als gemeente dient u te kiezen hoe u deze samenwerking vormgeeft. Daarbij gaat het om twee verschillende keuzes. Aan de ene kant moet u kijken of u het CZ een rol wilt geven in de indicatiestelling voor de Wmo, Aan de andere kant moet u kijken hoe u de samenwerking vorm wilt geven om te zorgen voor samenhang in de toegang tot de Wmo en de AWBZ. Het gaat hierbij min of meer om een 'glijdende schaal'. Het ene uiterste is dat de gemeente alles zelf doet, in eigen hand houdt, en alleen verwijst naar het CIZ wanneer er cliënten zijn met een ondersteuningsvraag die bij de AWBZ past. Het andere uiterste is dat de gemeente het CIZ de indicatiestelling laat doen voor de Wmo, en ook in de dagelijkse praktijk zeer nauw samenwerkt bij het behandelen van AWBZ en Wmo-aanvragen. In de praktijk zijn er veel verschillende varianten.

Elementen die bij deze keuze een rol spelen zijn uw eigen kennis en ervaring op het gebied van indiceren, uw bestaande samenwerkingsrelatie met het CIZ of met andere partners, de bestaande situatie van het loket en de mate waarin men zelf de volledige regie wil hebben over het totale proces. Ook spelen natuurlijk kosten een belangrijke rol.

Op grond van de verschillende ervaringen in het land zijn door het CIZ enkele modellen voor de afstemming tussen Wmo en AWBZ ontwikkeld. Deze kunnen in overleg tussen de gemeente en het (regionale) CIZ tot lokaal maatwerk worden ontwikkeld.

	Wmo	AWBZ
aanmelding	loket	loket
directe afhandeling	loket / CIZ	loket / CIZ
complexe vragen	gemeente / CIZ / derden	CIZ
besluit	gemeente / CIZ / derden	CIZ
bezwaar	gemeente / CIZ / derden	CIZ

In Hoofdstuk 3 van de handreiking *‘Toegang tot Wmo-voorzieningen en samenhang met de AWBZ.’* wordt uitgebreid ingegaan op deze varianten.

4.5 Wil ik een fysiek loket?

Er wordt wel eens gesuggereerd dat alleen een digitaal loket, desnoods gecombineerd met een telefoonlijn, voldoende zou zijn. Een fysiek loket is echter vaak haast een voorwaarde voor een optimaal klantvriendelijk loket. Digitale en telefonische ondersteuning van met name de informatievoorziening kan de druk op een lokaal loket wel duidelijk af laten nemen. Op die manier kunnen medewerkers optimaal worden ingezet voor de advisering en begeleiding van degenen die anders hun weg niet of nauwelijks zouden vinden in het systeem. Er zijn een aantal situaties waarin een fysiek loket moeilijk te realiseren is, of juist overbodig lijkt. Dit laatste kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer zorgaanbieders zelf reeds een uitgebreide loketfunctie hebben en deze ook bij de komst van een Wmo-loket op initiatief van de gemeente willen blijven handhaven.

In een dergelijke situatie zou met name de informatie- en adviesfunctie van een lokaal loket sterk worden beperkt. Er blijft echter wel degelijk nog een rol over voor onafhankelijke advisering en voor het regelen van de toegang tot individuele Wmo voorzieningen. Deze rol kan door middel van een loket of op andere wijze worden ingevuld. Een andere situatie die het lastig maakt om een volwaardig lokaal loket te laten functioneren is een gemeente waarin sprake is van veel verschillende kernen. Het is vaak financieel niet haalbaar om in iedere kern een fysiek loket te plaatsen, terwijl bij een enkel loket in slechts één kern maar weinig mensen het loket werkelijk zouden opzoeken. Het aansluiten bij bestaande voorzieningen op het niveau van de kernen ligt dan voor de hand, zonder dat dit direct volledige loketten zullen zijn.

4.6 Waar situeer ik het loket?

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.

Het gemeentehuis is binnen de Wmo een mogelijke plek om een lokaal loket te plaatsen. Er kan ook gedacht worden aan een wijk- of buurtcentrum of een gezondheidscentrum. Een loket in het gemeentehuis heeft ten opzien van een loket buiten de gemeente, een aantal voor- en nadelen. Voordelen van een loket in het gemeentehuis zijn:

- de gemeente heeft hiermee meer mogelijkheden om de regie te voeren;
- het gemeentehuis heeft voor de meeste mensen een neutrale en daarmee onafhankelijke uitstraling. Hiermee wordt de laagdrempeligheid van het loket versterkt;
- efficiënte organisatie van de backoffice.

Mogelijke voordelen van een loket op een andere locatie zijn:

- kostenbesparing door aan te sluiten bij een bestaand niet-gemeentelijk loket of voorziening;
- het loket kan op een plaats zijn waar reeds veel mensen uit de doelgroep komen, zoals een buurtcentrum.

Qua rechtsvorm kan gedacht worden aan een gemeentelijke afdeling, een aparte stichting of onderdeel van de welzijnsstichting. In al deze varianten gaat de voorkeur uit naar personeel in dienst van het loket of de organisatie waar het loket onder valt.

4.7 Werk ik samen met andere gemeenten?

Bij de invoering van de Wmo kunt u samen optrekken met andere gemeenten. Met name voor kleine gemeenten kan het raadzaam zijn met een aantal regiogemeenten samen te werken. Ook voor grotere gemeenten kan dit echter interessant zijn.

Dit geldt voor de Wmo in het algemeen, maar ook voor lokale loketten in de Wmo.

Het voordeel van samenwerking ligt in de afstemming van beleid met regio gemeenten. Aanbieders en instellingen werken vaak regionaal en moeten dus samenwerken en informatie aanleveren voor alle loketten in de regio. Wanneer u samenwerkt, kunt u dit bijvoorbeeld beter organiseren. Door bepaalde taken gezamenlijk uit te voeren zijn belangrijke kostenvoordelen mogelijk.

Denk bijvoorbeeld aan:

- het gezamenlijk opzetten van een voorlichtingscampagne;
- het uitvoeren van bepaalde backofficetaken (indicering);
- het gezamenlijk opzetten van een sociale kaart systeem;
- het uitvoeren van een inventarisatie van de zorgvraag en het zorgaanbod binnen de regio.

Samenwerking op het terrein van lokale loketten in de Wmo, betekent niet dat er in uw eigen gemeente geen lokaal loket wordt opgezet. Een uitgangspunt van de Wmo is namelijk juist dat voorzieningen dicht bij cliënten geregeld worden, en de eigen gemeente is dan wel het meest dichtbij. Een optie die bijvoorbeeld mogelijk zou zijn voor kleinere gemeenten, is om het loket te laten ‘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. Zo blijft een loket dicht bij de burgers, en kunnen ze toch op gezette tijden gebruikmaken van de persoonlijke ondersteuning in een loket.

4.8 Hoeveel wil ik investeren in een lokaal loket?

Voor een goed lokaal loket is een zekere investering noodzakelijk. De omvang van die investering is afhankelijk van de invulling en plaatsing van het loket. Ook is het afhankelijk van eventuele samenwerkingspartners. 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.

Er dient onderscheid te worden gemaakt tussen opstartkosten en structurele kosten.

Bij opstartkosten moet gedacht worden aan:

- een tijdelijke projectleider;
- verbouwingskosten;
- opleidings-/omscholingskosten voor personeel;
- ICT-ontwikkeling.

Structurele kosten zijn voor het grootste deel personeelskosten. De precieze kosten hiervan verschillen van plaats tot plaats en kunnen deels worden opgevangen door het verschuiven van budgetten. Verschillende gemeenten hebben goede ervaringen met het verschuiven van budgetten zodat de structurele kosten mee kunnen vallen. Met name bij een breed opgezet loket, waarbij bijvoorbeeld ook inkomensondersteuning wordt ondergebracht kan geld bespaard worden bij diverse afdelingen dat geïnvesteerd kan worden in het lokale loket.





