



## **WMO ICT GEMEENTEN**

**- ICT gebruik Wmo en Wmo-loket -**

Koudekerk aan den Rijn, november 2007

Niets van deze rapportage wordt verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige ander manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de eigenaar van deze rapportage, zijnde Stichting VraagWijzer Nederland te Koudekerk aan den Rijn.

## SAMENVATTING

Van ICT wordt verwacht dat zij de uitvoering van de Wmo in het algemeen en voor het Wmo-loket in het bijzonder voor alle gemeenten faciliteert. Uit eerder onderzoek door de Stichting VraagWijzer Nederland bleek dat de implementatie van ICT op gebied van de Wmo niet snel verloopt. In dit rapport zijn de resultaten weergegeven van een verdiepend onderzoek naar Wmo en ICT onder gemeenten. Het betreft een onderzoek naar de stand van zaken voor de ICT voor het Wmo-loket en de ondersteuningsbehoefte voor dit onderwerp per gemeente. Ook kunnen gemeenten profiteren van de kennis over functies en toepassingen die met dit onderzoek verkregen is. Daarbij stelt het gemeenten in staat hun situatie te vergelijken met het gemiddelde. Het onderzoek is uitgevoerd met digitale vragenlijsten. De respondenten waren Wmo-projectleiders, Wmo-consulenten, loketmanagers en applicatiebeheerders van Wmo-loketten bij gemeenten. Aan het onderzoek hebben 82 respondenten deel genomen.

In het onderzoek is dieper ingegaan op de samenstelling van loketten en de wijze van gegevensuitwisseling met samenwerkingspartners, ICT leveranciers, ICT toepassingen en functies, wensen en behoeften en het voortraject van de invoering van de Wmo.

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek zijn:

1. De meeste loketten zijn breed vorm gegeven: ze voeren volgens de respondenten informatie, advies en ondersteuning op tal van de Wmo-prestatievelden uit.
2. De Wmo-functie is inmiddels in het loket geïmplementeerd: in het onderzoek is hoog gescoord op de functies informatie en advies over Wmo-verstrekkingen, een intake aanvragen voor huishoudelijke hulp en een intake aanvragen voor verstrekkingen.
3. Ongeveer de helft van de gemeenten, namelijk 53,8%, heeft nieuwe ICT aangeschaft voor de uitvoering van de Wmo.
4. De verdeling over de afname van producten en diensten van ICT leveranciers is zeer schuin. Centric is veruit de grootste leverancier onder gemeenten met een 'marktaandeel' van 58% onder de respondenten.
5. De backoffice-software van de gemeente is de meest gebruikte applicatie voor de uitvoering van de Wmo. Frontoffice-software applicaties die veel gebruikt worden zijn registratie-applicaties en beslisbomen. Er zijn nog een aantal wensen te vervullen voor het ICT-gebruik in het loket, digitale vraagverheldering scoort daarbij het hoogst.
6. Het aantal in gebruik zijnde aanvullende functies is redelijk hoog. Bijna alle aanvullende functies zijn voor een op de drie tot zelfs een op de twee gemeenten beschikbaar. Dit betreft met name de registrerende functies. De meest gebruikte functie is het historische verstrekkingenoverzichten per cliënt.
7. De invloed van ICT op de verandering van werkprocessen wordt op de meeste gebieden met voldoende beoordeeld. De ICT met betrekking tot twee onderwerpen heeft een negatief of onvoldoende positief effect op de verandering van werkprocessen. Het betreft de gegevensuitwisseling met de zorgaanbieder en de duur van de implementatie van de ICT-producten. De stroomlijning van het werkproces en het gebruiksgemak van de ICT-producten scoren het hoogst.

8. Gemeenten geven aan de meeste behoefte te hebben aan relevante informatie. Ook de behoefte aan advies en ondersteuning is aanwezig. De behoefte aan informatie over ICT-pakketten en leveranciers is het hoogst, gevolgd door informatie over werkprocessen en taakverdeling. Voor de implementatie van ICT-producten zou een op de acht gemeenten graag ondersteuning hebben.

## INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	2
SAMENVATTING	3
1. INLEIDING	6
1.1 Stichting Vraagwijzer Nederland	6
1.2 Wmo-loket site	6
1.3 Wmo en ICT	7
1.4 Behoeftonderzoek	8
ONDERZOEKSOPZET	8
1.5 Probleemstelling en deelvragen	8
1. welke functies hebben de Wmo-loketten?	8
2. hoe is met ICT geanticipeerd op de invoer van de Wmo?	8
3. welke functies vervullen Wmo-ICT applicaties?	8
4. hoe is het applicatiebeheer intern georganiseerd?	8
5. welke invloed heeft ICT gehad op de verandering van werkprocessen?	8
6. hoe wordt het voortraject van de invoering van de WMO beoordeeld?	8
7. waaruit bestaat de ondersteuningsbehoefte van gemeenten?	8
1.6 Afbakening	9
1.7 Methode van onderzoek	10
1.8 Leeswijzer	11
2. RESULTATEN	12
2.1 Respondenten en loketten	12
2.2 Inhoud en uitvoering loket	14
2.3 ICT selectie	16
2.4 Gebruik ICT toepassingen en functies	17
2.5 applicatiebeheer	19
2.6 ICT en werkprocessen	20
2.7 Voorbereiding op invoering van de WMO	20
2.8 Welke informatie en ondersteuningsbehoefte hebben gemeenten?	21
3. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	23
BIJLAGE 1: BRONNEN	26
BIJLAGE 2: OVERZICHT RESPONDENTEN	27

## 1. INLEIDING

*In dit hoofdstuk wordt de achtergrond van het onderzoek beschreven. Achtereenvolgens wordt kort ingegaan op Stichting VraagWijzer Nederland, de aanleiding tot het onderzoek en de doelstelling. Een korte toelichting wordt gegeven op het Wmo-loket en de bijbehorende ICT en op de verplichting tot evaluatie van de uitvoering van de Wmo door gemeenten.*

### 1.1 Stichting Vraagwijzer Nederland

Stichting VraagWijzer Nederland informeert, ondersteunt en adviseert gemeenten over het Wmo-loket. De stichting is opgericht door gemeenten en cliënten(ondersteunende) organisaties. De stichting telt momenteel een groot aantal abonnees. Dit zijn gemeenten die gebruik maken van het aanbod bestaande uit een dagdeel advies per jaar, vrij gebruik van een telefonische vraagbaak, vrijblijvend ontvangen van relevante informatie en gevraagd en ongevraagd advies en de beschikking over toegang tot een afgesloten deel van een website. Op het afgesloten deel van de website staan onder andere Wmo-loketinstrumenten (bijvoorbeeld functieprofielen of conceptcontracten), een bibliotheek en is er gelegenheid tot het onderling uitwisselen van informatie.

Stichting VraagWijzer Nederland hanteert vijf kernbegrippen voor de dienstverlening van gemeenten aan haar burgers. Goede dienstverlening is volgens VraagWijzer:

- \* onafhankelijk;
- \* integraal;
- \* efficiënt;
- \* transparant;
- \* laagdrempelig.

Dit betekent dat de dienstverlening onafhankelijk van aanbieders is, met een integrale vraagbenadering die efficiënt toeleidt naar aanbieders. Transparantie van de dienstverlening betreft onder meer de vraagverduidelijking en de werkwijze. Laagdrempeligheid betreft de toegang tot het Wmo-loket/e-loket.

Stichting VraagWijzer Nederland heeft in haar ondersteuningsaanbod de prioriteit gelegd bij het Wmo-loket en faciliteert dit onderzoek.

### 1.2 Wmo-loket site

De Stichting VraagWijzer Nederland heeft ICT leveranciers in staat gesteld gemeenten te informeren over hun producten en wat deze kunnen betekenen in Wmo-loketten. Daarvoor heeft de Stichting VraagWijzer de site [www.wmo-loket.nl](http://www.wmo-loket.nl) in de lucht gebracht. Zij fungeert daarbij als gastheer. Alle ICT leveranciers kunnen daarvan gebruik maken.

Doel van deze site is gemeenten te informeren over de Wmo, het Wmo-loket en het Wmo-loket en ICT.

### 1.3 Wmo en ICT

Het ministerie van VWS heeft voor gemeenten voor de invoering van de Wmo verschillende activiteiten en handreikingen over Wmo en ICT uitgevoerd<sup>1</sup>. Bijvoorbeeld is een handreiking Wmo en ICT opgesteld. Ook is een ondersteuningspunt Wmo en ICT opgericht. In een onderzoek van het Implementatiebureau Wmo kwam naar voren dat de toepassing van ICT gemeenten goede mogelijkheden biedt bij de uitvoering van de Wmo. Ook leveranciers verrichten activiteiten op gebied van de Wmo en ICT. Producten worden ontwikkeld en registratiesystemen worden aangepast. Gemeenten zijn vrij in de inrichting van de (administratieve) organisatie, zij hebben slechts een verantwoordingsplicht. De keuze voor ICT is daarmee ook vrij. Het is echter bijna ondenkbaar dat gemeenten geen gebruik maken van ICT bij de uitvoering van de Wmo.

Uit een quickscan ICT en WMO in november 2006, uitgevoerd in opdracht van SRE Eindhoven, bleek dat de 19 gemeenten in de onderzoekspopulatie goed voorbereid waren op de Wmo op gebied van ICT<sup>2</sup>. Vrijwel elke gemeente beschikte over applicaties en over internetverbindingen waarmee snel en effectief informatie verkregen kon worden. Van de sociale kaart maakte een groot deel van de gemeenten gebruik. Berichtenverkeer tussen samenwerkingspartners bleek wenselijk en noodzakelijk te zijn. Voor de regionale en lokale uitwisseling van gegevens was nog nauwelijks een standaard beschikbaar. De beveiliging bij het registreren van informatie en de toegangscontrole tot het systeem bleek veelal te voldoen aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

In eerder onderzoek door Stichting VraagWijzer Nederland bleek dat de voortgang van de implementatie van ICT beperkt is<sup>3</sup>. VraagWijzer heeft in september 2007 onderzocht in hoeverre gemeenten voorbereid zijn op de evaluatie van de Wmo, de Wmo-ICT en de Wmo-loketten. In dit onderzoek kwam naar voren dat bijna de helft van de gemeenten een Wmo-website heeft. De meest gebruikte ICT-functie bleek die van informeren via de website. Het organiseren van e-loketten en een systeem voor digitale vraagverheldering bleef achter bij het opzetten van websites. Dit geldt ook voor het cliëntvolgsysteem en het digitaal cliëntendossier en de digitale sociale kaart. Koppelingen met andere systemen zijn vaak slechts in voorbereiding. De evaluatie van ICT-toepassingen was minimaal.

Uit de onderzoeken blijkt dat op gebied van ICT veel kansen voor verbetering bestaan. Een specifiek onderdeel van de Wmo is dat gemeenten jaarlijks voor 1 juli een evaluatie uitvoeren. Dit betreft een klanttevredenheidsonderzoek naar de praktische uitvoering van de wet en een onderzoek naar de geboekte prestaties op het gebied van maatschappelijke ondersteuning per gemeente per kalenderjaar. 1 Juli 2008 is de eerste inleverdatum voor deze gegevens door gemeenten aan het ministerie van VWS. Per deze datum zullen de gemeenten de resultaten in het kader van het vergroten van de transparantie van de overheid ook openbaar stellen voor haar inwoners. De verantwoording houdt in dat in de periode hieraan voorafgaand geregistreerd zal moeten worden. ICT kan de registratie en verantwoording in grote mate faciliteren. De inzet

<sup>1</sup> Bron: [www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl) d.d. 9 november 2007

<sup>2</sup> Quickscan ICT & WMO. Inventarisatie ICT-systemen. In opdracht van SRE

<sup>3</sup> WMO Evaluatie gemeenten. Evaluatie Wmo, Wmo-loket en ICT. Door Stichting VraagWijzer Nederland

van ICT kan tevens de werkprocessen in de uitvoering van de Wmo vergemakkelijken. Stichting VraagWijzer Nederland wil graag weten in hoeverre en waarin zij gemeenten kan ondersteunen op gebied van ICT. Zij heeft besloten dit in een landelijk onderzoek te inventariseren.

#### **1.4 Behoeftedonderzoek**

Stichting VraagWijzer Nederland probeert gemeenten in het algemeen en haar abonnees in het bijzonder zo goed mogelijk van gevraagd en ongevraagd advies te voorzien. Hiervoor houdt zij regelmatig peilingen en onderzoek onder Nederlandse gemeenten. Gemeenten kunnen mogelijk leren van elkaars ervaring met gebruik van ICT. Stichting VraagWijzer Nederland inventariseert op deze wijze welke ondersteuningsbehoefte gemeenten hebben.

Om de Stichting VraagWijzer Nederland in staat te stellen deze rol te blijven vervullen vragen we gemeenten en andere organisaties abonnee te worden van VraagWijzer. Zie onze website [www.vraagwijzer.nl](http://www.vraagwijzer.nl) voor meer informatie hierover of mail ons: [vraagwijzer@vraagwijzer.nl](mailto:vraagwijzer@vraagwijzer.nl).

#### **ONDERZOEKSOPZET**

*Hoofdstuk twee beschrijft de opzet en uitvoering van het onderzoek. In dit hoofdstuk wordt een korte probleemschets gegeven. Het onderzoeksdoel is opgenomen evenals de deelvragen van dit onderzoek. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een leeswijzer.*

#### **1.5 Probleemstelling en deelvragen**

Het voorliggende onderzoek biedt inzicht in het ICT gebruik van gemeenten. Ook wordt kennis gegenereerd over aanvullende ICT-toepassingen en kansen voor het vergroten van de effectiviteit met ICT. Stichting VraagWijzer Nederland vult met dit onderzoek een deel van haar kennisfunctie in.

De vraag die in dit onderzoek gesteld wordt is:

*Hoe gebruiken gemeenten ICT voor de uitvoering van de Wmo?*

Deelvragen die met dit onderzoek beantwoord worden zijn:

1. welke functies hebben de Wmo-loketten?
2. hoe is met ICT geanticipeerd op de invoer van de Wmo?
3. welke functies vervullen Wmo-ICT applicaties?
4. hoe is het applicatiebeheer intern georganiseerd?
5. welke invloed heeft ICT gehad op de verandering van werkprocessen?
6. hoe wordt het voortraject van de invoering van de WMO beoordeeld?
7. waaruit bestaat de ondersteuningsbehoefte van gemeenten?

Doel van dit onderzoek is om zo goed mogelijk aan te sluiten op de behoeften van de gemeenten voor de wensen en behoeften voor ICT-toepassingen en –ondersteuning voor het Wmo-loket. Het resultaat van het onderzoek is tweeledig:

- \* een inventarisatie van de behoefte aan ondersteuning van gemeenten voor Stichting VraagWijzer Nederland;
- \* kennis en inzicht in ICT gebruik voor gemeenten.



## 1.6 Afbakening

Stichting VraagWijzer Nederland heeft het onderwerp ICT en Wmo afgebakend. Deze afbakening is in het voorgaande onderzoek van VraagWijzer gebruikt en zal in het voorliggende onderzoek ook gehanteerd worden. De ICT-functionaliteiten voor loketten en loketmedewerkers en burgers zijn onder te verdelen in vier hoofditems. Dit zijn:

1. registratie- en klantvolgsysteem
2. systeem voor vraagverheldering
3. de sociale kaart
4. aanbrengen van koppelingen

### ***registratie- en klantvolgsysteem***

Een registratie en/of klantvolgsysteem registreert behalve klantkenmerken ook vraagtypen, gegeven antwoorden en acties. Voorts genereert het managementinformatie. Het systeem volgt, onder voorwaarden, de bezoeker op weg naar de realisatie van gevraagde voorzieningen. Dat wil zeggen: het volgen van de voortgang van uiteenlopende aanvragen en het waarschuwen zodra bepaalde termijnen (dreigen te) worden overschreden.

### ***systeem voor het verhelderen van de vraag***

Verhelderen van de vraag is een toepassing voor zowel de burger als de loketmedewerker. De bezoeker van het internet wordt door middel van voorgestructureerde vragen door de beschikbare informatie heen geloodst om zo te komen tot de voor hem relevante informatie. Er is één nadeel: de voor gestructureerde vragen of zoekwoorden zijn eindig.

De consulent wordt automatisch gewezen op aan elkaar verwante items. Zo zal het systeem de consulent wijzen op een drempelloos huis als er informatie gevraagd wordt over een loophulp. Dit systeem heet digitale assistent.

### ***sociale kaart, productenboek, internet***

Het geven van informatie en het bieden van ondersteuning via het Wmo-loket vereist inzicht in het aanbod, wie de aanbieders zijn, de voorwaarden, criteria, hoe de procedure eruit ziet en de kosten voor de aanvrager. De verzameling van deze gegevens wordt samengebracht in het 'productenboek', waarvan naast een papieren, een digitale versie beschikbaar is.

Vanwege de relatie met de registratie, het klantvolgsysteem en de vraagverheldering (met name de digitale assistentie), wordt deze combinatie veelal in één systeem geleverd of is het raadzaam dat in het programma van eisen op te nemen. Via internet kan het publieke deel van het productenboek toegankelijk worden gemaakt, de sociale kaart via de website.

### ***koppelingen***

Met koppelingen wordt bedoeld op een elektronische tweeweg verbinding van het loketsysteem met organisaties en particulieren buiten het loket.

- \* De klant kan via een beveiligde verbinding het eigen loketdossier inzien (al dan niet met de mogelijkheid aanvullingen in te geven);
- \* Berichtenverkeer: ingezonden formulieren worden automatisch in het loketsysteem verwerkt respectievelijk de verzender krijgt automatisch een antwoord, maar ook kan het relevante

gegevens uit het klantdossier, digitaal naar derde zenden (als de klant daarmee heeft ingestemd);

- \* Het loketsysteem is gekoppeld aan andere systemen van derde, bijvoorbeeld GBA, CIZ, e.a. met het doel de voortgang van bijvoorbeeld een aanvraag te kunnen volgen of te zien of de klant elders al bekend is.

Deze vier hoofditems bieden de afbakening van het onderwerp ICT in dit onderzoek.

## **1.7 Methode van onderzoek**

### ***respondenten***

Het onderzoek is uitgevoerd onder vier groepen medewerkers van gemeenten namelijk:

- \* Wmo-projectleiders;
- \* Wmo-consulenten;
- \* Loketmanagers;
- \* Applicatiebeheerders van Wmo-loketten,

Het verzoek deel te nemen aan het onderzoek is eenmalig aan 534 contactpersonen verstuurd. Respondenten hebben twee weken de tijd gehad de vragenlijst in te vullen. De Wmo-contactpersonen per gemeente hebben zich vrijwillig aangemeld bij een inventarisatie door Stichting VraagWijzer Nederland, zomer 2007. Per gemeente zijn maximaal drie personen in de verzendlijst opgenomen. De contactpersonen hebben uiteenlopende functies met betrekking tot de Wmo.

### ***vragenlijst***

De data voor het onderzoek is verzameld met een digitale vragenlijst. Gekozen is voor gebruik van een digitale vragenlijst omdat dit efficiënt is en de last op de respondent verlicht. De vragenlijst bestond uit 27 vragen.

Respondenten hebben per e-mail een verzoek ontvangen om deel te nemen aan het onderzoek. In dit e-mailbericht is benadrukt dat gegevens anoniem verwerkt worden en dat het invullen van de vragenlijst slechts 5 minuten duurt. Ook is opgenomen dat de resultaten worden gepubliceerd op de website van Stichting VraagWijzer Nederland.

De vragenlijst is opgesteld aan de hand van de eerder uitgevoerde onderzoeken: Quickscan Wmo en ICT en Wmo evaluatie. Voor wat betreft de ICT vragen is vastgehouden aan de vier hoofditems in de ICT zoals deze gedefinieerd zijn in paragraaf 2.2:

- \* registratie- en klantvolgsysteem
- \* systeem voor vraagverheldering
- \* de sociale kaart
- \* aanbrengen van koppelingen

De vragenlijst bevat voornamelijk meerkeuze, gesloten vragen met ruimte voor een eventuele toelichting. De gehanteerde vragenlijst is opgenomen in bijlage 3.

### ***analyse***

De gegevensverwerking betrof het opstellen van frequentietabellen en het interpreteren van de open antwoorden. De analyses zijn een weergave van de scores van de steekproef. De resultaten per gemeente zijn, mits de respondent positief geantwoord heeft op het aanbod de gegevens te ontvangen, per e-mail aan de respondent verstuurd.

### **1.8 Leeswijzer**

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. De deelvragen worden aangehouden bij de beantwoording van de onderzoeksvraag. Hoofdstuk 3 bevat de conclusies en aanbevelingen. In bijlage 1 zijn de geraadpleegde bronnen te vinden. In bijlage 2 zijn de deelnemende gemeenten opgenomen. De gehanteerde vragenlijst wordt op aanvraag toegezonden.

## 2. RESULTATEN

De resultaten worden gepresenteerd aan de hand van de deelvragen in het onderzoek. Het hoofdstuk begint met een beschrijving van de respondentgroep. In de onderstaande diagrammen is de paarse kleur gebruikt voor het antwoord dat door de meeste respondenten gegeven is.

### 2.1 Respondenten en loketten

Aan het onderzoek hebben 82 respondenten deel genomen. De respons komt hiermee op 15,4%. Er van uitgaande dat per gemeente één Wmo-contactpersoon de vragenlijst ingevuld heeft ligt de respons op gemeentelijk niveau op 18,5%. De respondenten vertegenwoordigen gemeenten verspreid over heel Nederland en in grote steden, suburbaan en landelijk gebied. (zie bijlage 2).

#### **respondenten**

De verdeling over functies van de respondenten is als volgt:

functie	aantal
applicatiebeheerder sociale zaken/zorgloket	2
assistent projectleider wmo	1
beleidsmedewerker	6
coördinator publiekszaken	1
coördinator wmo en/of wmo-loket	14
hoofd afdeling dienstverlening/sociale zaken/samenleving/werk en burgerzaken	6
kwaliteitsmedewerker	1
loketmedewerker wmo	2
medewerker publieksdiensten	1
projectleider wmo	4
projectmedewerker	2
senior (beleid-)medewerkster	5
teamleider	2
Wmo-consulent	4
overige	31
<b>totaal</b>	<b>82</b>

Aan het onderzoek hebben respondenten deelgenomen die voornamelijk werkzaam zijn bij gemeenten tot 40.000 inwoners. In onderstaande tabel is de spreiding over de typen gemeenten te vinden.



Aantal inwoners gemeente	Aantal	Percentage	
tot 20.000	35	47%	
tot 40.000	27	36%	
tot 60.000	4	5%	
tot 80.000	3	4%	

tot 100.000	0	0%	
meer dan 100.000 inwoners	6	8%	




### **loketten**

In de meeste gemeenten is één loket aanwezig waar Wmo gerelateerde vragen en verzoeken worden verwerkt. Dit is op te maken uit de gegevens in onderstaande twee tabellen.

Zijn er meerdere loketten in uw gemeente in de wijken	Aantal	Percentage	
ja	15	21%	
nee	58	79%	

Zijn er meerdere loketten in uw gemeente bij samenwerkingspartners	Aantal	Percentage	
ja	11	15%	
nee	56	77%	





De loketformatie is bij de meeste gemeenten 20 uur of groter.

Loketformatie per week	Aantal	Percentage	
< 10 uur	5	7%	
10 tot en met 20 uur	15	21%	
> 20 uur	51	72%	

De verdeling van de openingstijden in dagdelen per week is als volgt:

Aantal dagdelen dat het loket per week geopend is	Aantal	Percentage	
1-2	2	3%	
3-4	2	3%	
5-6	48	67%	
7-8	6	8%	
9-10	14	19%	

Het hoogste opleidingsniveau van de medewerkers in de Wmo loketten varieert maar ligt in de meeste gemeenten op HBO-niveau.

Wat is het hoogste opleidingsniveau in het loket?	Aantal	Percentage	
< mbo	0	0%	
Mbo	23	32%	
Hbo	44	61%	
Wo	5	7%	

## 2.2 Inhoud en uitvoering loket

In de loketten worden verschillende taken en functies uitgevoerd. Hieronder staat een overzicht met daarin welke taken en functies er op de deelgebieden 'informatie en advies', 'intake', 'indicatiestelling' en 'extra taken' zijn.

Welke taken en functies heeft het Wmo-loket in uw gemeente?	ja	in voorbereiding %	wens
<i>informatie en advies over</i>			
- Wmo verstrekkingen	84,1	0	0
- welzijnsvoorzieningen	57,3	14,6	8,5
- AWBZ zorg	54,9	8,5	9,8
- wonen	53,7	9,8	12,2
- jeugd en opvoeding	20,7	23,2	23,2
- bijzondere bijstand	51,2	6,1	17,1
- schuld hulpverlening	45,1	6,1	19,5
<i>intake aanvragen</i>			
- huishoudelijke hulp	79,3	2,4	1,2
- verstrekkingen	74,4	3,7	3,7
- welzijnsvoorzieningen	26,8	17,1	25,6
- AWBZ	39	7,3	22
- bijzondere bijstand	36,6	7,3	25,6
<i>indicatiestelling</i>			
- huishoudelijke hulp	58,5	12,2	8,5
- eenvoudige voorzieningen	54,9	15,9	6,1
- extra taken	39	12,2	15,9
<i>extra taken</i>			
- ondersteuning en begeleiding	41,5	14,6	19,5
- huisbezoeken	47,6	11	19,5

Van de bovenstaande functies zijn de meeste bij het merendeel van de loketten aanwezig. Op alle vier de deelgebieden worden de meeste functies en taken door minimaal de helft van de gemeenten ingevuld. Hoog is gescoord op de functies informatie en advies over Wmo-verstrekkingen, een intake aanvragen voor huishoudelijke hulp en een intake aanvragen voor verstrekkingen. Lage scores zijn er voor de functies en taken op gebied van informatie en advies over jeugd en opvoeding en voor het aanvragen van een intake voor welzijnsvoorzieningen. Taken en functies voor informatie en advies over jeugd en opvoeding zijn wel bij ongeveer een kwart in voorbereiding (23,2%) of gewenst (ook 23,2%). De wenselijkheid van intake van aanvragen op gebied van welzijnsvoorzieningen en op gebied van bijzondere bijstand zijn het meest wenselijk. Het verschil tussen het percentage gemeenten dat de intake voor bijzondere bijstand wenselijk acht en het percentage dat dit in voorbereiding heeft is groot.

De uitvoering van het loket is op verschillende wijze georganiseerd. Hieronder is voor enkele (mogelijke) onderdelen van de gemeenten of partners aangegeven wat hun rol en

betrokkenheid is in de Wmo-loketten. Ook is gevraagd of het wenselijk is dat de partij actief deelneemt aan het Wmo-loket.

	dit zijn dagelijkse uitvoerders in het loket:	spreekuur in het loket wordt gehouden door:	het is wenselijk dat deze partij deel neemt:
gemeente, afdeling publieksbalie	15,6	7,3	4,9
gemeente, afdeling sociale zaken	25,6	12,2	12,2
gemeente, apart Wmo loket	62,2	28	3,7
welzijn ouderen	11	13,4	20,7
zorgorganisatie	4,9	0	13,4
woningcorporatie	1,2	3,7	12,2
MEE	9,8	11	18,3

De meeste gemeenten hebben een zelfstandig organisatieonderdeel dat het Wmo-loket uitvoert. Het loket wordt ook wel uitgevoerd door de gemeentelijke afdeling sociale zaken (25,6%) of publiekszaken (15,6%). Ook organisaties voor welzijn van ouderen en MEE nemen ieder nog ongeveer in een van de tien gemeenten de dagelijks uitvoering van het loket (mede) op zich. Spreekuren worden vooral door de Wmo-loketten zelf gehouden (28%). Sociale zaken, welzijn ouderen en MEE geven ieder ook bij iets meer dan 10% van de loketten spreekuren. De wenselijkheid van deelname aan het loket is het hoogst voor welzijn ouderen en voor MEE, ieder met ongeveer een op de vijf gemeenten.

#### *Uitwisseling gegevens*

Uit voorgaande blijkt dat de partijen met wie samengewerkt wordt in het loket variëren. Naast de samenwerking met partners zal met andere partijen gegevens uitgewisseld worden. Uit onderstaand overzicht blijkt dat ook de wijze waarop gegevens uitgewisseld worden varieert.

Met welke partijen wisselt u gegevens uit en hoe?	digitale koppeling	e-mail	telefoon of fax	schriftelijk
zorgaanbieders – opdracht	8,5	53,7	31,7	30,5
zorgaanbieders - afrekening	9,8	42,7	7,3	40,2
leveranciers van hulpmiddelen - opdracht	6,1	52,4	31,7	41,5
leveranciers van hulpmiddelen - afrekening	6,1	29,3	11	54,9
CIZ - in opdracht	19,5	30,5	17,1	31,7
CIZ - indicatieadvies	14,6	28	17,1	39
CAK	37,8	24,4	9,8	12,2
GBA	56,1	4,9	6,1	3,7

Naast de bovenbeschreven instellingen wordt uitgewisseld met loket burgerzaken, via uitvoeringsorganisaties en via samenwerkingsverbanden.

Met de meeste partijen wordt per e-mail gecommuniceerd over gegevens. Digitale koppelingen zijn er met de GBA en het CAK. Telefoonverbindingen worden niet veel gebruikt voor gegevensuitwisseling. Opvallend is dat de communicatie met leveranciers over de opdracht per e-mail en over de afrekening schriftelijk verloopt. Uit de cijfers blijkt verder dat per partij op meer dan een wijze informatie uitgewisseld wordt. Of dit dezelfde gegevens zijn die via meerdere kanalen verspreid worden is niet bekend.

### 2.3 ICT selectie

Ongeveer de helft van de gemeenten, namelijk 53,8% heeft nieuwe ICT aangeschaft voor de uitvoering van de Wmo. Los van of nieuwe ICT aangeschaft is of niet heeft 67,7% van de gemeenten voor het loket aanpassingen uitgevoerd. 63,5% heeft aanpassingen in de backoffice uitgevoerd.

Onderzocht is van welke leveranciers gemeenten ICT producenten en/of diensten voor de Wmo afgenomen hebben. Gemeenten konden meer antwoorden geven op deze vraag omdat het mogelijk is dat zij van meer leveranciers afnemen. De verdeling over leveranciers is als volgt:

Leveranciers van ICT producten en diensten	Aantal	Percentage	
ACF Software BV	0	0%	
Ap-art BV / diz informatiezuilen	0	0%	
Baas & Roost Advies	1	2%	
BCT-The Document Store	0	0%	
Centric	31	58%	
eMAXX	0	0%	
Gemeenteweb	5	9%	
Getronics PinkRoccade	13	25%	
Horlings & Eerbeek Automatisering BV	3	6%	
InfoRing	2	4%	
OBEC Software Engineering BV	0	0%	
OraVision	1	2%	
PerfectView	2	4%	
Planconsult BV	5	9%	
Sensus-methode	0	0%	
Smile Software B.V.	0	0%	
Split~Vision	0	0%	
TOPdesk	1	2%	
ZoomBIM BV	3	6%	
ZorgNed Automatisering	3	6%	
anders, namelijk	6	11%	



De verdeling over de afname van producten en diensten van ICT leveranciers is zeer schuin. Centric is veruit de grootste leverancier onder gemeenten met een 'marktaandeel' van 58% onder de respondenten. Getronics PinkRocade is de tweede grote aanbieder. Zij leveren aan een op de vier gemeenten producten of diensten. Alle andere aanbieders hebben ieder een marktaandeel kleiner dan 10%. Een respondent licht de keuze voor Centric toe:

*'Binnen het WMO loket is er gekozen voor het GWS van Centric. Voor de indicatiestelling HH is een module opgezet voor eigen gebruik. Deze module bevat prima. De module is eigenlijk voor nood tot Centric met de module analyse en indicatie komt. Tot die tijd gebruiken we ons eigen ontworpen module'*

## 2.4 Gebruik ICT toepassingen en functies

In de quickscan van 2006 bleek de sociale kaart een veelgebruikte applicatie. Hieronder is aangegeven welke toepassingen en functies in 2007 veelgebruikt zijn.

Welke ICT-toepassingen worden voor de dagelijkse uitvoering van de Wmo gebruikt?	gebruik	aanschaf in voorbereiding	wens
sociale kaart	45,1	19,5	9,8
<i>frontoffice-software:</i>			
- registratieapplicaties	56,1	7,3	11
- klantdossiers	47,6	12,2	12,2
- klantvolgsystemen	36,6	12,2	22
<i>specifieke lokettools</i>			
- beslisbomen	54,9	4,9	7,3
- digitale vraagverheldering	12,2	15,9	32,9
<i>back-office software van:</i>			
- gemeente	61	4,9	3,7
- zorgorganisaties	3,7	1,2	23,2
- CIZ	34,1	1,2	23,2
- overige organisaties	11	2,4	17,1
<i>Wmo-portaal:</i>			
- voor de burger	15,9	17,1	22
- voor de loketmedewerker	25,6	15,9	15,9

De backoffice-software van de gemeente is de meest gebruikte applicatie voor de uitvoering van de Wmo. Frontoffice-software applicaties die veel gebruikt worden zijn registratieapplicaties en beslisbomen. Gemeenten hebben niet veel applicaties op het oog waarvan zij de aanschaf in voorbereiding hebben. De aanschaf van een sociale kaart scoort het hoogst met een op de vijf gemeenten. Ook de wenselijkheid is in het algemeen niet hoog. Uitschieters zijn frontoffice-software voor digitale vraagverheldering, backoffice-software van zorgorganisaties en een Wmo-portaal voor de burger.

Een gemeente heeft een alternatieve invulling van de organisatie van de ICT.

*'De backoffice van het loket (administratie, betalingen, verzamelen management info, ICT en applicatiebeheer, wordt elders, voor 6 gemeenten uitgevoerd; [www.isdnoordkop.nl](http://www.isdnoordkop.nl)'*

Naast de standaard functies voor de dagelijkse uitvoer van de Wmo is gevraagd welke aanvullende functies van ICT-pakketten gebruikt worden:

Welke aanvullende functionaliteiten hebben de ICT-pakketten die u voor de Wmo gebruikt?	gereed	in voorbereiding	nu (nog) niet in voorzien
planning	20,7	12,2	32,9
genereren van voorbeeldbeschikkingen	40,2	12,2	15,9
registratie van 'frequent asked questions'	9,8	8,5	46,3
rappelsysteem: berichten bij dreigende termijnoverschrijding e.a. aandachtspunten	39	11	18,3
historische verstrekkingenoverzichten per cliënt	48,8	8,5	11
historische verstrekkingenoverzichten in totaal	43,9	9,8	13,4
managementrapportages over aantallen aanvragen naar soort dienst/product	46,3	11	9,8
managementrapportages over aantal openstaande aanvragen	47,6	12,2	7,3
managementrapportages over doorlooptijd per soort	42,7	15,9	9,8
managementrapportages over kosten van de verstrekkingen	39	13,4	15,9
managementrapportages over beroep en bezwaar	31,7	12,2	23,2
financiële administratie	42,7	12,2	12,2

Het aantal in gebruik zijnde aanvullende functies is redelijk hoog. Bijna alle aanvullende functies zijn voor een op de drie tot zelfs een op de twee gemeenten beschikbaar. Dit betreft met name de registrerende functies. De meest gebruikte functie is het historische verstrekkingenoverzichten per cliënt. De percentages van gemeenten die aanvullende functies in voorbereiding hebben zijn niet hoog, slechts gemiddeld en absoluut ongeveer één op de tien. Planning, genereren van voorbeeldbeschikkingen en een rappelsysteem zijn de minst in gebruik zijnde functies. Hier horen ook enkele registratiefuncties bij, namelijk managementrapportages over kosten en over beroep en bezwaar en de registratie van 'frequent asked questions'.

In het onderzoek is dieper in gegaan op welke gegevens geregistreerd worden. Hieronder staan drie tabellen met gegevens over registraties.

registratie van gegevens met betrekking tot het vragen van informatie en advies	Aantal	Percentage	
algemeen	41	85%	
welzijn	26	54%	
wonen	27	56%	
inkomensondersteuning	23	48%	
jeugd	13	27%	
formulieren meegeven	32	67%	

registratie van het aantal contacten	Aantal	Percentage	
bezoeker	45	98%	
telefoon	40	87%	
mail	27	59%	

registratie van gegevens met betrekking tot ondersteuning en begeleiding	Aantal	Percentage	
invullen formulier	26	72%	
keuze bij aanbieder	23	64%	
huisbezoeken	25	69%	

Op alle onderwerpen wordt door ongeveer de helft of meer gemeenten geregistreerd, behalve over het vragen van informatie en advies over jeugd. Het aantal contactmomenten is de meest gebruikte registratie. Het aantal contactmomenten aan de balie wordt zelfs in bijna alle gemeenten geregistreerd. De registratie van de eerste fase van dienstverlening, namelijk informatie en advies wordt door minder gemeenten geregistreerd dan de gegevens met betrekking tot hulpverleningstrajecten die gestart zullen worden, namelijk ondersteuning en begeleiding.

## 2.5 applicatiebeheer

71% van de gemeenten heeft een applicatiebeheerder in dienst. de formatie die beschikbaar is voor applicatiebeheer is volgens onderstaande verdeling:

Formatie applicatiebeheerder in uur	Aantal	Percentage	
0	7	15%	
< 10 uur	<b>22</b>	47%	
10-20 uur	5	11%	
> 20 uur	13	28%	

Van de 29% van de gemeenten waar geen applicatiebeheerder in dienst is heeft 15% ook geen formatie beschikbaar. Bij 14% zal er sprake zijn van een onvervulde vacature. De formatie is veelal beperkt in aantal uren. Ongeveer de helft van de gemeenten heeft per week net meer dan een werkdag de beschikking over een applicatiebeheerder.

De vraag over welke taken tot het takenpakket van de al dan niet aanwezige applicatiebeheerder behoren is ingevuld door in totaal 49 personen. In onderstaand overzicht ziet u per taak bij hoeveel gemeenten dit tot het takenpakket van de applicatiebeheerder behoort. Het percentage is berekend over het aantal personen dat de vraag heeft ingevuld. De taken van de applicatiebeheerders komen redelijk overeen tussen de gemeenten.

taken applicatiebeheerder	Aantal	Percentage	
aanmaken en beheren gebruikersaccount	<b>42</b>	86%	
opleiding	25	51%	
onderhouden sjablonen	36	73%	

onderhouden werkprocessen	34	69%	
bijhouden contactgegevens	20	41%	
herstellen van fouten	34	69%	
uitdraaien managementrapportages	32	65%	
anders, namelijk	5	10%	
niet van toepassing	5	10%	

De meeste gemeenten hebben applicatiebeheerders in dienst voor toegang en onderhoud. Het opleiden en bijhouden van contactgegevens wordt in mindere mate opgenomen in het takenpakket van de beheerder.

## 2.6 ICT en werkprocessen

Zoals eerder aangegeven heeft 53,8% nieuwe ICT aangeschaft voor de uitvoering van de Wmo. Hieronder is weergegeven in welke mate en op welke deelgebieden ICT invloed heeft op de verandering van werkprocessen en hoe dit gewaardeerd wordt.

welke invloed heeft ICT op de verandering van werkprocessen?	goed	voldoende	onvoldoende
stroomlijning van het werkproces	18,3	26,8	14,6
gebruiksgemak van de ICT-producten	17,1	24,4	19,5
scholing voor gebruik van ICT-producten	11	34,1	13,4
ondersteuning bij gebruik van ICT-producten in de eigen organisatie	12,2	34,1	13,4
ondersteuning bij gebruik van ICT-producten door de leverancier	6,1	34,1	12,2
aanlevering van de ICT-bestanden door CAK	11	23,2	19,5
gegevensuitwisseling met de zorgaanbieder	4,9	26,8	26,8
implementatie van de ICT-producten	6,1	32,9	20,7
duur van de implementatie van de ICT-producten	6,1	24,4	28

De invloed van ICT op de verandering van werkprocessen wordt op de meeste gebieden met voldoende beoordeeld. De ICT met betrekking tot twee onderwerpen heeft een negatief of onvoldoende positief effect op de verandering van werkprocessen. Het betreft de gegevensuitwisseling met de zorgaanbieder en de duur van de implementatie van de ICT-producten. De stroomlijning van het werkproces en het gebruiksgemak van de ICT-producten scoren het hoogst.

## 2.7 Voorbereiding op invoering van de WMO

Om de resultaten te kunnen interpreteren is gemeten hoe het voortraject van de invoering van de Wmo op gebied van ICT wordt beoordeeld.

	goed	voldoende	onvoldoende
voorbereiding door VWS	7,3	32,9	19,5
voorbereiding intern bij de gemeente	19,5	32,9	11

invoering van de Wmo in uw gemeente	23,2	35,4	4,9
uitvoering van de Wmo in uw gemeente	24,4	34,1	6,1
ondersteuning van ICT-producten voor de uitvoering van de Wmo in uw gemeente	6,1	34,1	23,2

Het voortraject wordt op alle onderdelen door een op de drie gemeenten als voldoende beoordeeld. De beoordeling van VWS helt iets over naar een negatieve beoordeling, net als de ondersteuning van ICT-producten voor de uitvoering van de Wmo in de gemeenten. De anticipatie van de gemeenten zelf helt op verschillende onderdelen over naar een goede beoordeling. Niet een meerderheid van de respondenten maar toch één op de vijf personen geeft aan dat de ondersteuning van ICT-producten voor de uitvoering van de Wmo in zijn of haar gemeenten onvoldoende is.

Een respondent ligt toe waarom hij/zij niet geheel tevreden is over de invoering van de Wmo:

*“Bij de invoering van de Wmo is er onvoldoende geanticipeerd op de ICT-elementen. Informatie-uitwisseling met de zorgaanbieders gaat heel omslachtig; eigenlijk gaan we weer terug in de tijd. Toegang tot de AZR zou efficiënt zijn!”*

## 2.8 Welke informatie en ondersteuningsbehoefte hebben gemeenten?

Om haar activiteiten richting te geven wil de Stichting VraagWijzer Nederland weten wat de behoefte is van gemeenten op gebied van ICT. Hieronder staat in een overzicht de behoefte van de respondenten.

	informatie	advies	ondersteuning
formatiecalculatie	18,3	8,5	8,5
werkprocessen en taakverdeling	22	9,8	6,1
organisatie en samenwerking	15,9	9,8	3,7
ICT-pakketten en leveranciers	24,4	8,5	7,3
voorbereiding van de aanschaf van ICT-producten	17,1	11	9,8
ondersteuning van implementatie van ICT-producten	12,2	8,5	13,4
verbetering van inrichting en gebruik van de huidige ICT-producten	15,9	11	9,8
voorbereiding en realisatie van koppelingen	19,5	12,2	13,4
onderhoud van ICT	12,2	7,3	9,8

Gemeenten geven aan de meeste behoefte te hebben aan relevante informatie. Ook de behoefte aan advies en ondersteuning is aanwezig. De behoefte aan informatie over ICT-pakketten en leveranciers is het hoogst gevolgd door informatie over werkprocessen en taakverdeling. Voor de implementatie van ICT-producten zou een op de acht gemeenten graag ondersteuning hebben.

Net als in 2006 blijkt landelijke organisatie en structurering een relevant thema te zijn voor de Wmo en ICT. Dit blijkt uit de aanvullende opmerkingen die respondenten plaatsen:

*“Ik zou graag zien dat VWS alle zeilen bijzet om een landelijke standaard te genereren. Hierbij*

*moet het wiel niet opnieuw worden uitgevonden, maar zou er gekeken moeten worden naar wat er al wel op de markt is.”*

Twee respondenten verbinden hun wens voor landelijke standaardisatie aan de ontwikkeling van het digitaal klantdossier:

*‘Wij zijn momenteel bezig met een aanbestedingstraject voor wat betreft de automatisering. De voorkeur gaat uit naar Plan-consult omdat dit een modern procesgestuurd systeem is wat voor de WMO prima geschikt is. Belangrijk is echter dat de ontwikkeling voor wat betreft het digitale klantdossier landelijk gestuurd gaat worden zodat hier eenduidigheid in komt’*

*“Breng landelijke eenduidigheid in ICT aan, bijvoorbeeld met het digitale klantdossier, etc. De uitvoering van bijv. WWB en WMO is bij nagenoeg elke gemeente hetzelfde. Dus streef naar eenduidigheid.”*

### 3. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

*In dit afsluitende hoofdstuk worden conclusies getrokken en aanbevelingen geformuleerd.*

#### **Welke functies hebben de Wmo-loketten?**

Gemeenten variëren in welke functies en taken zij onderbrengen in de Wmo-loketten. De meeste gemeenten beschikken wel over de loketfuncties 'informatie en advies over Wmo-verstrekingen', een 'intake aanvragen voor huishoudelijke hulp' en een 'intake aanvragen voor verstrekingen'. Slechts een beperkt aantal gemeenten biedt in haar loket 'informatie en advies over jeugd en opvoeding' en de mogelijkheid om welzijnsvoorzieningen aan te vragen. Op het gebied van jeugd is nog wel een verbeterslag te verwachten omdat dit bij ongeveer een kwart van de gemeenten in voorbereiding of gewenst is. Hetzelfde geldt voor 'intake van aanvragen op gebied van welzijnsvoorzieningen'. Het grote verschil tussen het percentage gemeenten dat de intake voor bijzondere bijstand wenselijk acht en het percentage dat dit in voorbereiding heeft is te verklaren met dat dit onderwerp geen prioriteit gegeven wordt.

De Wmo is een instrument om samenhang in het lokale sociale beleid te creëren. Samenwerking tussen partners in de uitvoering van de Wmo bevordert dit. De samenwerking is in ongeveer een op tien gemeenten zo ver gevorderd dat de loketten in de uitvoering dagelijks ondersteund worden of dat spreekuren georganiseerd worden door samenwerkingspartners. Het aantal loketten per gemeente is niet vaak hoger dan een, dit is echter te verklaren met dat de meeste respondenten bij relatief kleinere gemeenten werkzaam zijn. De hoge wenselijkheid van deelname aan het loket door Welzijn Ouderen en MEE leidt tot de aanbeveling te onderzoeken in hoeverre dit mogelijk is op korte termijn.

#### **Hoe is met ICT geanticipeerd op de invoer van de Wmo?**

De invoer van de Wmo heeft er in meer dan de helft van de gemeenten toe geleid dat nieuwe ICT en/of aanpassingen in de backoffice en in het loket aangebracht zijn. De vraag op de markt voor ICT-producten en diensten lijkt vooral ingevuld te worden door Centric.

#### **Welke functies vervullen Wmo-ICT applicaties?**

Het meest opvallende aan de gegevensuitwisseling is dat gegevens vaak op verschillende manieren gecommuniceerd worden. Feitelijk wordt dubbel werk geleverd. Mogelijk is de eenheid van taal tussen de verschillende interne systemen van betrokkenen hiervan de oorzaak. Het verdient echter aanbeveling om een efficiëncyslag te maken en de communicatie over een kanaal te laten verlopen.

De meest gebruikte applicaties onder gemeenten betreffen backoffice-software. Frontoffice-software applicaties die veel gebruikt worden zijn registratieapplicaties en beslisbomen. Het lage aantal gemeenten dat applicaties in voorbereiding heeft kan erop duiden dat gemeenten keuzes hebben gemaakt op functiegebieden. Gemeenten zijn momenteel terughoudend in uitbreiding en aanpassing van hun ICT. Uitzonderingen zijn frontoffice-software voor digitale vraagverheldering, backoffice-software van zorgorganisaties en een Wmo-portaal voor de burger. Aanvullende functies die in gebruik genomen zijn betreffen vooral registrerende functies. Opvallend is dat de organiserende functies namelijk planning, genereren van

voorbeeldbeschikkingen en een rappelsysteem de minst in gebruik zijnde functies zijn. Verwacht mag worden dat met deze toepassingen de loketmedewerkers werk uit handen genomen kan worden. Kennelijk is deze ontwikkeling niet gewenst.

Het aantal contactmomenten is de meest gebruikte registratie. De registratie van de eerste fase van dienstverlening, namelijk informatie en advies is beperkter dan de gegevens met betrekking tot hulpverleningstrajecten die gestart zullen worden, namelijk ondersteuning en begeleiding. Hierin schuilt gevaar dat burgers hun verhaal dubbel moeten vertellen namelijk in het eerste contact en in het vervolgtraject.

De registratie van onderwerpen op gebied van jeugd blijven ver achter bij de andere onderwerpen. Dit hangt samen met het beperkte aantal gemeenten dat jeugd tot het takenpakket van de Wmo-loketten rekent. Kennelijk wordt het prestatieveld betreffende jeugd op andere wijze dan in het loket ingevuld of geven gemeenten het geen prioriteit.

#### **Hoe is het applicatiebeheer intern georganiseerd?**

De inzet van applicatiebeheerders in gemeenten is in taken en uren beperkt. Vermoedelijk zijn de applicatiebeheerders vooral aangesteld voor de momenten waarop gerepareerd dient te worden en niet zozeer voor de ontwikkeling en verbetering van systemen. Ook is er sprake van een groot aantal vacatures.

#### **Welke invloed heeft ICT gehad op de verandering van werkprocessen?**

Respondenten staan neutraal tegenover de invloed die ICT heeft op de werkprocessen. Wel geeft één op de vijf personen aan dat de ondersteuning van ICT-producten voor de uitvoering van de Wmo in zijn of haar gemeenten onvoldoende is. De uitwisseling met zorgaanbieders verdient aandacht, evenals de duur van ICT-implementaties. Aanbevolen wordt om in ICT-projecten de nadruk te leggen op het voordeel van stroomlijning van het werkproces en het gebruiksgemak van de ICT-producten omdat dit onderdelen zijn die de respondenten zeer waarderen.

#### **Hoe wordt het voortraject van de invoering van de WMO beoordeeld?**

Het oordeel over het voortraject van de invoering van de Wmo is neutraal. Uit het voortraject worden de inzet en prestaties van de gemeenten hoger gewaardeerd dan die van het ministerie van VWS en dan de ondersteuning die ICT producten geboden hebben.

Voor het vervolg is gevonden dat respondenten, net als in 2006, van mening zijn dat landelijke organisatie en structurering een relevant thema te zijn voor de Wmo en ICT.

#### **Waaruit bestaat de ondersteuningsbehoefte van gemeenten?**

De behoefte aan informatie is op gebied van Wmo en ICT groter dan die aan advies of ondersteuning. De behoefte aan informatie over ICT-pakketten en leveranciers is het hoogst, gevolgd door informatie over werkprocessen en taakverdeling. Ondersteuning is gewenst voor de implementatie van ICT-producten.

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek zijn:



1. De meeste loketten zijn breed vorm gegeven: ze voeren volgens de respondenten informatie, advies en ondersteuning op tal van de Wmo-prestatievelden uit.
2. De Wmo-functie is inmiddels in het loket geïmplementeerd: in het onderzoek is hoog gescoord op de functies informatie en advies over Wmo-verstrekingen, een intake aanvragen voor huishoudelijke hulp en een intake aanvragen voor verstrekingen.
3. Ongeveer de helft van de gemeenten, namelijk 53,8%, heeft nieuwe ICT aangeschaft voor de uitvoering van de Wmo.
4. De verdeling over de afname van producten en diensten van ICT leveranciers is zeer schuin. Centric is veruit de grootste leverancier onder gemeenten met een 'marktaandeel' van 58% onder de respondenten.
5. De backoffice-software van de gemeente is de meest gebruikte applicatie voor de uitvoering van de Wmo. Frontoffice-software applicaties die veel gebruikt worden zijn registratie-applicaties en beslisbomen. Er zijn nog een aantal wensen te vervullen voor het ICT-gebruik in het loket, digitale vraagverheldering scoort daarbij het hoogst.
6. Het aantal in gebruik zijnde aanvullende functies is redelijk hoog. Bijna alle aanvullende functies zijn voor een op de drie tot zelfs een op de twee gemeenten beschikbaar. Dit betreft met name de registrerende functies. De meest gebruikte functie is het historische verstrekingenoverzichten per cliënt.
7. De invloed van ICT op de verandering van werkprocessen wordt op de meeste gebieden met voldoende beoordeeld. De ICT met betrekking tot twee onderwerpen heeft een negatief of onvoldoende positief effect op de verandering van werkprocessen. Het betreft de gegevensuitwisseling met de zorgaanbieder en de duur van de implementatie van de ICT-producten. De stroomlijning van het werkproces en het gebruiksgemak van de ICT-producten scoren het hoogst.
8. Gemeenten geven aan de meeste behoefte te hebben aan relevante informatie. Ook de behoefte aan advies en ondersteuning is aanwezig. De behoefte aan informatie over ICT-pakketten en leveranciers is het hoogst, gevolgd door informatie over werkprocessen en taakverdeling. Voor de implementatie van ICT-producten zou een op de acht gemeenten graag ondersteuning hebben.

## **BIJLAGE 1: BRONNEN**

### ***Publicaties***

- \* Quicksan ICT &WMO. Inventarisatie ICT-systemen. In opdracht van SRE. November 2006
- \* WMO Evaluatie gemeenten. Evaluatie Wmo, Wmo-loket en ICT. Door Stichting VraagWijzer Nederland. September 2007
- \* Wettekst Wet Maatschappelijke Ondersteuning

### ***Websites***

<http://www.invoeringwmo.nl> (9 november 2007)

<http://www.vraagwijzer.nl/index/main.php?id=38> (9 november 2007)

## BIJLAGE 2: OVERZICHT RESPONDENTEN

Aalten	Nieuwerkerk aan den IJssel
Bedum	Noordenveld
Bergambacht	Nuth
Borger-Odoorn	Oosterhout
Dantumadeel	Putten
Den Haag	Reiderland
Deurne	Renkum
Ermelo	Rijssen-Holten
Etten-leur	Rijswijk
Geldrop-Mierlo	Schermer
Giessenlanden	Scherpenzeel
Gouda	Staphorst
Graft-De Rijp	Strijen
Groesbeek	Valkenswaard
Gulpen-wittem	Veendam
Haaksbergen	Venray
Harenkarspel	Wijk bij Duurstede
Hellendoorn	Winschoten
Horst aan de Maas	Winsum
Korendijk	Winterswijk
Landerd	Zandvoort
Landsmeer	Zeevang
Laren	Zeewolde
Lingewaal	Zoetermeer
Meppel	Zuidhorn
Niedorp	Overige (30)

**Stichting VraagWijzer Nederland informatie, advies en ondersteuning van lokale loketten**

VraagWijzer Nederland wil gemeenten bijstaan bij het realiseren van één of meer lokale plekken waar burgers terecht kunnen voor informatie, advies of ondersteuning bij het verkrijgen van passende voorzieningen vooral op het terrein van wonen, welzijn, zorg en inkomensondersteuning.

Volgens VraagWijzer Nederland moet de dienstverlening herkenbaar zijn aan vijf kernbegrippen: onafhankelijk van aanbieders producten en diensten, integrale benadering van de vraag, vraagverheldering, efficiënte toeleiding tot aanbieders, en laagdrempeligheid.

Om dit te bereiken stelt VraagWijzer Nederland loketinstrumenten, adviezen, persoonlijke en projectmatige ondersteuning op de terreinen van wonen, welzijn, zorg, inkomensondersteuning en cliëntondersteuners ter beschikking. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt in twee specifieke doelgroepen, loketten die in ontwikkeling of oprichting zijn of bestaande loketten. Voor meer informatie over VraagWijzer Nederland kijkt u op [www.vraagwijzer.nl](http://www.vraagwijzer.nl).