



WMO - LOKETDOORONTWIKKELING

Koudekerk aan den Rijn, april 2008



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.



VOORWOORD

Voor u ligt de rapportage van het onderzoek naar loketdoorontwikkeling van Stichting VraagWijzer Nederland. Het bestuur biedt u met trots dit resultaat aan. De respons op onze uitgebreide vragenlijst was namelijk enorm. Wij van de Stichting VraagWijzer Nederland zijn daar zeer dankbaar voor en we zullen ons optimaal gaan inspannen om uw wensen en behoeften te vervullen. De missie van de Stichting VraagWijzer Nederland is weer een reuzenstap verder gekomen: begrijpen wat de burgers willen, hen wijzen op mogelijkheden en waar nodig ondersteunen in hun zoektocht naar passende producten en diensten. Door uw feedback kunnen we nu concreet gaan invullen hoe de gemeenten hun burgers optimaal kunnen ondersteunen zoals bedoeld door de Wmo.

De grote respons leert ons dat de gemeenten werk gaan maken van de loketdoorontwikkeling. Dat is goed nieuws voor de burger, voor samenwerkingspartijen, maar ook voor VraagWijzer. Stichting VraagWijzer Nederland wil gemeenten ondersteunen om deze loketdoorontwikkeling mogelijk te maken. Hoe? De komende periode ontvangt u van ons op uw wensen en vragen afgestemde e-mails. Wij zullen daarbij samen met u nagaan wat er gedaan kan worden om u concreet bij te staan.

Stichting VraagWijzer Nederland wenst alle gemeenten in Nederland veel succes met de implementatie van de resultaten van dit onderzoek.

Mede namens het bestuur,

Huub Isendoorn, voorzitter.

SAMENVATTING

Stichting VraagWijzer Nederland heeft Acquest opdracht gegeven onderzoek uit te voeren naar Wmo-loketdoorontwikkeling. Onderzoek is een van de instrumenten waarmee VraagWijzer haar taak om gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen invult. Met het onderzoek is inzichtelijk gemaakt op welke onderdelen van de Wmo-loketten gemeenten behoefte hebben aan ondersteuning en in welke vorm. De gehanteerde onderzoeksvraag is:

‘Wat is de huidige situatie van de Wmo-loketten op gebied van ontwikkeling, zowel beleidsmatig als uitvoerend.’

Aan het onderzoek hebben 395 respondenten deel genomen. De respons is 39%. De respondenten vertegenwoordigen gemeenten verspreid over heel Nederland en in grote steden, suburbaan en landelijk gebied (zie bijlage 3).

De belangrijkste conclusies zijn

- * in veel gemeenten is zowel het beleid als de uitvoering van de loketten in ontwikkeling;
- * het grootste deel van de respondenten geeft aan dat ze het loket willen doorontwikkelen, 76% wil deze ontwikkeling in de breedte en gericht op de samenwerking, 62% wil het loket in de diepte doorontwikkelen;
- * een derde heeft het loket geëvalueerd, de helft een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd;
- * de bejegening van klanten is volgens de respondenten zeer goed, 70% geeft aan dat er altijd respectvol met de cliënten wordt omgegaan;
- * informatie en advies worden over de meeste prestatievelden geboden; ondersteuning en begeleiding wordt in mindere mate in het loket geboden;
- * meer dan de helft van de gemeenten wil ondersteuning bij de ontwikkeling van het loket of wil meer informatie over een bepaald onderwerp. In de onderstaande tabel wordt de behoefte aan informatie en ondersteuning bij de gemeenten weergegeven.

ondersteuning en informatieverzoek	%
Informatie, advies of ondersteuning bij ontwikkeling loket	67
Loketdoorontwikkeling	59
Intervisie, supervisie en coaching	57
Locatiecheck	54
Lokettoetsing	53
Klanttevredenheidsonderzoek	48
Training vraagverheldering	47

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
SAMENVATTING	4
1. INLEIDING	6
1.1 Stichting Vraagwijzer Nederland	6
1.2 Wmo en loketten	6
1.3 Wmo-loketdoorontwikkeling	6
1.4 Behoeftonderzoek	6
2. ONDERZOEKSOPZET	7
2.1 Probleemstelling en deelvragen	7
2.2 Methode van onderzoek	7
2.3 Leeswijzer	8
3. RESULTATEN	9
3.1 Respondenten	9
3.2 Algemene stand van zaken loket	10
3.3 Kwaliteit	11
3.4 Uitvoering loketten	12
3.5 Informatie en advies per prestatieveld	14
3.6 Locatie	15
3.7 Personeel	15
3.8 Diensten producten/funcities	17
3.9 Begrijpen, wijzen, regelen, ondersteunen	18
3.10 Samenwerken	20
3.11 Loketdoorontwikkeling	21
3.12 Toelichtingen respondenten	22
4. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	24
BIJLAGE 1: BRONNEN	27
BIJLAGE 2: STICHTING VRAAGWIJZER	28
BIJLAGE 3: OVERZICHT RESPONDENTEN	30

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 Wmo-loketten en loketdoorontwikkeling.

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.

1.2 Wmo en loketten

Loketten vullen in veel gemeenten een belangrijke rol in bij de dienstverlening van de gemeenten in het kader van de Wmo. Een Wmo-loket is een van de instrumenten waarmee gemeenten invulling kunnen geven aan prestatieveld 3: het geven van informatie en advies en cliëntondersteuning. Dit loket kan op verschillende manieren ingericht worden: digitaal, fysiek en/of telefonisch.

Stichting VraagWijzer Nederland wil graag weten in hoeverre en waarin zij gemeenten kan ondersteunen op gebied van loketdoorontwikkeling. Zij heeft besloten dit in een landelijk onderzoek te inventariseren.

1.3 Wmo-loketdoorontwikkeling

Het woord 'doorontwikkeling' is te verklaren als 'iets in de uiterste of meest gunstige toestand brengen'. Zo kan men bijvoorbeeld de werking van een motor of een bedrijfsproces optimaliseren of maximaliseren. Gemeenten hebben de afgelopen jaren tijd en geld geïnvesteerd in het opzetten van hun Wmo-beleid en daarbij behorende loketten. Verwacht wordt dat voor veel gemeenten de tijd is aangebroken om het loket door te ontwikkelen en te groeien naar een optimaal loket.

1.4 Behoefteonderzoek

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.

2. ONDERZOEKSOPZET

Hoofdstuk 2 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.

2.1 Probleemstelling en deelvragen

Het voorliggende onderzoek biedt inzicht in de loketdoorontwikkeling van gemeenten. Stichting VraagWijzer Nederland vult met dit onderzoek een deel van haar kennisfunctie in.

De vraag die in dit onderzoek gesteld wordt is:

'Wat is de huidige situatie van de Wmo loketten op gebied van ontwikkeling, zowel beleidsmatig als uitvoerend.'

Doel van dit onderzoek is om zo goed mogelijk aan te sluiten op de wensen en behoeften van de gemeenten voor loketdoorontwikkeling.

Het resultaat van het onderzoek is tweeledig:

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

2.2 Methode van onderzoek

respondenten

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

- * portefeuillehouders;
- * beleidsmedewerkers;
- * loketcoördinatoren;
- * projectleiders Wmo;
- * loketmedewerkers.

Het verzoek deel te nemen aan het onderzoek is eenmalig aan 1015 contactpersonen verstuurd. 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. Ook is opgenomen dat de resultaten worden gepubliceerd op de website van Stichting VraagWijzer Nederland. Respondenten hebben vier weken de tijd gehad de vragenlijst in te vullen. Na het verstrijken van deze periode is een herinnering verstuurd waarin nogmaals gevraagd werd om deel te nemen aan het onderzoek.

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 50 vragen. De vragenlijst bevat voornamelijk meerkeuze, gesloten vragen met ruimte voor een eventuele toelichting. De gehanteerde vragenlijst is per e-mail op te vragen via vraagwijzer@vraagwijzer.nl.

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.

2.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. De deelvragen worden aangehouden bij de beantwoording van de onderzoeksvraag. Hoofdstuk 4 bevat de conclusies en aanbevelingen. In bijlage 1 zijn de geraadpleegde bronnen te vinden. In bijlage 2 is meer informatie over Stichting VraagWijzer Nederland te vinden en in bijlage 3 zijn de deelnemende gemeenten opgenomen. De gehanteerde vragenlijst wordt op aanvraag toegezonden.

3. RESULTATEN

De resultaten worden gepresenteerd aan de hand van de onderwerpen in de vragenlijst. Het hoofdstuk begint met een beschrijving van de respondentgroep. In de onderstaande tabellen is het antwoord dat door de meeste respondenten gegeven is dikgedrukt.

3.1 Respondenten

Aan het onderzoek hebben 395 respondenten deel genomen. De uitnodiging tot deelname aan het onderzoek is verstuurd aan 1015 bij VraagWijzer bekende Wmo-contactpersonen. De respons komt hiermee op 39%. De respondenten vertegenwoordigen gemeenten verspreid over heel Nederland en in grote steden, suburbaan en landelijk gebied (zie bijlage 3).

De verdeling over functies van de respondenten is als volgt:

Wat is uw functie?	Aantal	Percentage
portefeuillehouder	29	8%
beleidsmedewerker	122	34%
loketcoördinator	57	16%
projectleider	43	12%
loketmedewerker	26	7%
anders, namelijk	81	23%

Aan het onderzoek hebben respondenten deelgenomen die voornamelijk werkzaam zijn bij gemeenten met tussen de 10.000 en 50.000 inwoners. In onderstaande tabel is de spreiding over de typen gemeenten te vinden.

Hoe groot is uw gemeente?	Aantal	Percentage
minder dan 1.000 inwoners	2	1%
tussen de 1.000 en 10.000 inwoners	29	8%
tussen de 10.000 en 50.000 inwoners	248	69%
tussen de 50.000 en 100.000 inwoners	46	13%
tussen de 100.000 en 500.000 inwoners	29	8%
meer dan 500.000 inwoners	4	1%

3.2 Algemene stand van zaken loket

De meeste loketten zijn operationeel en worden verbeterd/uitgebreid. Zie hieronder de verdeling over de ontwikkelfasen:

Wat is de status van het Wmo-loket?	Aantal	Percentage
Er is nog sprake van beleidsontwikkeling, er is nog geen loket	4	1%
Het loket wordt opgezet	15	4%
Het loket is in uitvoering	121	34%
Het loket wordt doorontwikkeld	218	61%

De meeste loketten zijn in de fase van doorontwikkeling.

algemene oordeel over het loket

Het algemene oordeel over de loketten is veelal positief.

Wat is uw algemene oordeel over het loket?	Aantal	Percentage
Het functioneert nog niet naar wens (onvoldoende)	26	8%
Het loopt aardig, maar kan beter (voldoende)	218	65%
Het loopt prima (goed)	90	27%

Slechts 8% geeft aan dat het loket onvoldoende functioneert.

beleid en strategieontwikkeling

De status van het beleid en de strategieontwikkeling van het loket is veelal in ontwikkeling (57%), zo blijkt uit de tabel hieronder.

Wat is de status van uw beleid en strategieontwikkeling van het loket?	Aantal	Percentage
In ontwikkeling	197	57%
Gereed	80	23%
Aan evaluatie toe	69	20%

Op onderdelen is de strategieontwikkeling als volgt:

	Ja	Een beetje	Nee
Zijn de missie en visie helder omschreven?	66	28	7
Voldoet de uitvoering aan de missie en visie?	48	44	8
Is het doelgroepenbeleid onderdeel van uw loketstrategie?	46	25	29

De visie en missie van het Wmo-loket is in veel gemeenten (66%) helder omschreven. Ruim een kwart van de respondenten geeft aan dat de visie en missie een beetje helder zijn omschreven, slechts 7 procent heeft dit niet beschreven. De uitvoering van het loket voldoet bij 48% van de respondenten aan de missie en visie. Bij 8% voldoet dit niet aan de missie en visie en de andere 44% een beetje. Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat doelgroepenbeleid onderdeel is van hun loketstrategie (46%).

Op welke doelgroepen richt uw loket zich?	Aantal	Percentage
alle burgers van onze gemeente	294	94%
ouderen	83	27%
allochtonen	27	9%
jongeren	25	8%
GGZ-klanten	36	12%
verslaafden	14	4%

Als er doelgroepenbeleid geformuleerd is betreft dit vaak alle burgers van de gemeenten. Gemeenten richten zich daarnaast voornamelijk op ouderen.

3.3 Kwaliteit

Is er kwaliteitsbeleid voor ht loket ontwikkeld?	Aantal	Percentage
ja	75	39%
nee	89	46%
onbekend	30	15%

In 39% van de gemeenten is kwaliteitsbeleid voor het loket ontwikkeld. Bijna de helft geeft aan dat er geen kwaliteitsbeleid is.

Is het loket al geëvalueerd?	Aantal	Percentage
ja	53	27%
nee	68	34%
deels	68	34%
onbekend	10	5%

In 27% van de gemeenten is het loket geëvalueerd, 34% geeft aan dat het loket deels is geëvalueerd. Ook 34% geeft aan dat het loket niet geëvalueerd is.

De resultaten uit de evaluaties waren als volgt:

Wat waren de resultaten van de evaluatie?	Aantal	Percentage
het loket functioneert goed	17	33%
het loket functioneert voldoende	29	57%
het loket functioneert onvoldoende	5	10%

Ruim de helft van de loketten functioneert voldoende (57%). Het functioneren van de loketten is gespecificeerd. Hieronder staan scores met betrekking tot de afhandeling van vragen.

Gaat het loket uit van de vraag van de burger? Dit betekent de klant te begrijpen, op de mogelijkheden te wijzen en producten en diensten voor de klant te regelen.	Aantal	Percentage
ja, wij zijn volledig vraaggericht. Onze medewerkers zijn in staat om onafhankelijk van het aanbod van ons en anderen vraagverheldering en klantregie toe te passen	150	49%
een beetje, wij weten nog niet precies wat er allemaal mogelijk is maar kijken naar de behoeften van de klant	121	39%
nee, we kijken naar ons aanbod en als dat niet past bij de vraag van de klant schakelen we anderen in of wordt de klant verwezen	36	12%

De helft van de gemeentelijke loketten is volledig vraaggericht. Ongeveer 40% van de gemeenten geeft aan dat ze niet precies weten wat de mogelijkheden zijn voor de cliënten van de gemeenten. 12% beperkt zich tot een aanbodgerichte afhandeling van cliëntvragen en verwijst door of schakelt een partner in als de vraag niet aansluit op het aanbod.

3.4 Uitvoering loketten

De loketten scoren op de criteria voor afhandeling van vragen van de cliënten als volgt:

Voldoet het loket aan de onderstaande criteria?	Ja, altijd	Ja, meestal wel	Een beetje	Nee, meestal niet
Respectvolle omgang met cliënt	70	29	0	0
Min. 1 alternatief voorleggen	21	59	16	4
Loketmedewerker geeft voorstel voor keuze indien gewenst	37	48	10	5
loketmedewerker helpt met invullen formulieren	20	44	21	15
Informereren over procedures bij aanmelding	59	36	4	0
Afspraken over vervolg	45	45	9	2
Vaste Contactpersoon	22	39	17	21
Beschreven samenvatting vragen en acties	4	9	16	71
Doorverwijzing incl. namen	13	44	27	16
Actuele informatie is beschikbaar	35	47	15	4

De bejegening van cliënten scoort positief. Dit houdt in dat de loketmedewerkers de juiste beleefdheidsnormen hanteren, passend taalgebruik toepassen, begrip hebben voor andere culturen en privacy waarborgen. 70% van de respondenten geeft aan dat er altijd respectvol met de cliënten wordt omgegaan. Volgens 29% van de respondenten gebeurt dit meestal wel. Bij 80% van de gemeenten wordt de cliënt altijd of meestal minimaal één alternatief voorgelegd, 85% geeft cliënten altijd of meestal ondersteuning bij het maken van een keuze. Het gezamenlijk invullen van de gewenste formulieren bij het aanvragen van voorzieningen wordt bij ruim een derde van de gemeenten niet of maar een beetje gedaan. Informatie over procedures bij aanmelding wordt bij 96% altijd of meestal versterkt. Ook worden er bijna overal duidelijke afspraken gemaakt over het vervolg (90%). De score op 'begeleiding door een vaste contactpersoon' is lager, 22% van de gemeenten levert altijd en 39% meestal een vaste contactpersoon. Het meegeven van een beschreven samenvatting scoort het laagst, 71% doet dit niet. De doorverwijzing gebeurt in ongeveer de helft van de gemeenten van persoon tot persoon, een naam van een contactpersoon bij de andere organisatie wordt dan meegegeven. Gemeenten hebben meestal actuele informatie beschikbaar van alle aanbieders van wonen, welzijn en zorg.

De tevredenheid van de klanten is bij ongeveer de helft van de gemeenten onderzocht (55%), zie hieronder.

Heeft u de klanttevredenheid getoetst?	Aantal	Percentage
Ja	105	55%
Nee	73	38%
Onbekend	14	7%

Bent u voornemens dit (nogmaals) te doen?	Aantal	Percentage
ja	145	76%
misschien	23	12%
nee	9	5%
onbekend	15	8%

Van de gemeenten waarin de klanttevredenheid gemeten is geeft 76% aan van plan te zijn dit (nogmaals) te doen. De wijze waarop de respondenten die van plan zijn een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren zijn als volgt verdeeld:

Op welke wijze wilt u de klanttevredenheid toetsen?	Aantal	Percentage
met persoonlijke interviews	22	13%
met telefonische interviews	18	11%
met een papieren enquête	123	73%
met een digitale zuil	5	3%

Gemeenten geven er de voorkeur aan om klanttevredenheid te toetsten middels papieren enquêtes (73%).

3.5 Informatie en advies per prestatieveld

Aan de respondenten is gevraagd of het loket in staat is informatie en advies te bieden op verschillende Wmo-prestatievelden.

Is het loket in staat informatie en advies te bieden voor de volgende Wmo-prestatievelden?	Ja	Een beetje	Nee
Sociale samenhang	23	45	33
Ondersteuning tbv jeugdigen	22	39	39
Mantelzorgers en vrijwilligers	59	37	4
Deelname maatschappij door mensen met beperking/chronisch- psychisch probleem/psycho-sociaal probleem	67	29	4
Voorzieningen voor mensen met beperking/chronisch-psychisch probleem/psycho-sociaal probleem	81	16	3
Maatschappelijke opvang	21	45	33
OGGZ	20	43	37
Verslavingsbeleid	15	38	47

Het merendeel van de respondenten had een beetje vertrouwen in de mogelijkheid van het Wmo-beleid tot het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten. Daarnaast is de meerderheid van de loketten niet voldoende in staat om preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en ouders met problemen met opvoeden, te ondersteunen. Een op de vijf gemeenten kan dit wel (22%). De meeste loketten zijn in staat informatie en advies te geven om mantelzorgers en vrijwilligers te ondersteunen. 4% geeft aan dat ze hier helemaal niet toe in staat zijn. Bijna driekwart van de respondenten geeft aan dat het loket informatie en advies kan geven over de deelname aan het maatschappelijke verkeer en het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking kan bevorderen. Voorzieningen voor deze doelgroep zijn bij 81% van de gemeenten beschikbaar. Informatie en advies geven over maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang scoort lager, 21% van de respondenten geeft aan dat het loket daartoe in staat is. Het informeren en adviseren over het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg varieert onder gemeenten. Het merendeel geeft aan dat dit niet (37%) of een beetje (43%) is geregeld. Geven van informatie en advies over het bevorderen van verslavingsbeleid scoort lager, 47% heeft dit niet en 38% een beetje geregeld.

3.6 Locatie

Hieronder staat het oordeel op enkele kenmerken van het Wmo-loket.

Het loket	ja	Een beetje	Nee
is toegankelijk voor minder validen	93	6	1
is klantvriendelijk ingericht	73	22	5
voldoet aan de privacy eisen	61	31	8

Het loket is volgens 93% van de respondenten toegankelijk voor minder validen. De klantvriendelijkheid is bij driekwart van de gemeenten ook goed geregeld. De privacy is bij bijna 40% van de loketten niet of niet helemaal in orde.

Ik vind de locatie van het Wmo-loket:	Aantal	Percentage
niet goed	28	11%
redelijk goed	100	41%
goed	116	48%

Bijna de helft geeft aan dat ze tevreden zijn over de locatie van het loket, maar 41% geeft aan dat ze hier maar redelijk tevreden over zijn.

3.7 Personeel

De loketten zijn gemiddeld genomen 23,4 uur per week bemenst. De loketten worden gemiddeld door 4,75 mensen per gemeente bemenst. Hieronder volgen enkele resultaten over de bezetting van de loketten.

Maakt u bij de uitvoering van het loket ook gebruik van vrijwilligers?	Aantal	Percentage
ja	23	9%
soms	19	8%
nee	206	83%
onbekend	1	0%

Er wordt weinig gebruik gemaakt van vrijwilligers bij de uitvoering van het loket. 81% van de respondenten geeft aan dat zij functieprofielen hebben voor hun loketmedewerkers.

Zijn er functieprofielen voor de loketmedewerkers?	Aantal	Percentage
ja	199	80%
nee	33	13%
onbekend	17	7%

Hieronder is het opleidingsniveau van de loketmedewerkers weergegeven.

Wat is het opleidingsniveau van de loketmedewerkers?	Aantal	Percentage
LBO	6	3%
MBO	167	70%
HBO	171	72%
WO	3	1%
Onbekend	8	3%

Het opleidingsniveau van het merendeel van de loketmedewerkers is MBO of HBO.

Zijn alle loketmedewerkers geschikt voor de loketuitvoering?	Aantal	Percentage
ja	175	74%
sommigen wel, sommigen niet	56	24%
nee	2	1%
onbekend	4	2%

Ruim 70% van de respondenten geeft aan dat alle loketmedewerkers geschikt zijn voor de loketuitvoering. Een kwart van de respondenten (24%) geeft aan dat sommige loketmedewerkers wel en sommige niet geschikt zijn voor de loketuitvoering.

Zijn de loketmedewerkers opgeleid voor de loketuitvoering?	Aantal	Percentage
ja	146	62%
sommigen wel, sommigen niet	69	29%
nee	14	6%
onbekend	8	3%

Het grootste deel van de gemeenten heeft loketmedewerkers in dienst die opgeleid zijn voor de loketuitvoering (62%).

Hebben de loketmedewerkers een training vraagverheldering gehad?	Aantal	Percentage
ja	119	50%
sommigen wel, sommigen niet	71	30%
nee	30	13%
onbekend	17	7%

50% heeft een training vraagverheldering gevolgd.

Is er behoefte aan intervisie, supervisie of coaching voor de loketmedewerkers?	Aantal	Percentage
Ja	72	30%
Nee	110	46%
Onbekend	55	23%

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat er geen behoefte is aan intervisie, supervisie of coaching, bijna een op de drie respondenten geeft aan dat die behoefte er wel is.

3.8 Diensten producten/funcities

Voor een aantal groepen diensten of producten is gevraagd of zij in het loket worden aangeboden of geleverd en/of dat de toegang verzorgd wordt. In onderstaande tabel staan de percentages.

Kunt u aangeven welke groepen diensten of producten in uw loket aangeboden of geleverd worden of waarvoor het loket de toegang verzorgd?	ja	nee	onbekend
Gemeentelijke diensten en producten: Inkomensondersteuning	66	33	1
Gemeentelijke diensten en producten: Vergoedingen	84	12	4
Gemeentelijke diensten en producten: Woonvoorzieningen	98	1	0
Gemeentelijke diensten en producten: Vervoersvoorzieningen	99	1	0
Gemeentelijke diensten en producten: Rolstoelvoorzieningen	100	0	0
Gemeentelijke diensten en producten: Zorgvoorzieningen	97	3	0
Welzijnsproducten en -diensten op het gebied van: jongeren	32	54	14
Welzijnsproducten en -diensten op het gebied van: ouderen	83	14	3
Welzijnsproducten en -diensten op het gebied van: mantelzorg	76	18	6
Welzijnsproducten en -diensten op het gebied van: vrijwillige hulpverlening	67	26	8
Maatschappelijke dienstverlening: algemeen maatschappelijk werk	56	38	7
Maatschappelijke dienstverlening: sociaal raadslieden	43	48	9
Maatschappelijke dienstverlening: schuldhulpverlening/ondersteuning bij financiële problemen	65	31	4

De woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen, rolstoelvoorzieningen en zorgvoorzieningen worden bij bijna alle respondenten aangeboden, geleverd of het loket verzorgt de toegang. De vergoedingen, ondersteuning voor ouderen en mantelzorg wordt bij het merendeel wel aangeboden, geleverd of het loket verzorgt de toegang. Ongeveer 10% van de respondenten geeft aan dat zij dit niet doen. De voorziening in inkomensondersteuning, ondersteuning voor jongeren, vrijwillige hulpverlening, algemeen maatschappelijk werk, sociaal raadslieden en schuldhulpverlening/ondersteuning bij financiële problemen is minder vaak onderdeel van het loket. Ongeveer een kwart van de respondenten geeft hiervoor aan dat het niet wordt aangeboden, geleverd en het loket verzorgt niet de toegang.

3.9 Begrijpen, wijzen, regelen, ondersteunen

begrijpen

De antwoorden over hoe omgegaan wordt met de vraag van de burger variëren sterk.

Hoe wordt om gegaan met een vraag van een burger aan uw loket?	Aantal	Percentage
het niveau van vraag verkennen	95	43%
het niveau van vraag verhelderen	129	58%
het niveau van probleemgericht vraag verhelderen	123	55%
onbekend	12	5%

In 43% van de gevallen wordt de vraag enkel verkend, 58% geeft aan dat de vraag bij hen wordt verhelderd en 55% van de respondenten geeft aan dat de vraag probleemgericht verhelderd wordt. Dit verdient nog aandacht bij de gemeenten.

wijzen

Gemeenten geven aan dat ze over verschillende onderwerpen informatie en advies kunnen geven aan de cliënt.

Kunt u aangeven over welke producten u informatie kan geven aan een bezoeker?	Hier weten wij alles van	Hier kunnen wij globale informatie over geven	Hierover is geen informatie in het loket
Wmo verstrekkingen	97	4	0
AWBZ functies	35	62	4
Informele zorg	30	62	10
Individuele cliënten - ondersteuning	45	52	4
Welzijn breed	24	66	10
Zorg breed	32	64	5
Wonen breed	26	67	9
inkomensondersteuning	48	41	11
Vertrekkingen	14	58	29
basisverzekering			
Lokaal jeugdbeleid	8	42	51

Er is variatie tussen gemeenten op de verschillende onderwerpen behalve voor de Wmo-verstrekkingen. 97% geeft aan dat loketmedewerkers hier alles van weten. Over de AWBZ functies, informele zorg, welzijn breed, zorg breed, wonen breed geeft ongeveer 30% van de respondenten aan dat ze hier alles van weten. De andere 60% geeft aan dat ze hier globale informatie over kunnen geven. Het is opvallend dat de concrete voorzieningen beter scoren dan de 'nieuwe brede functies' (niet oud-WVG verstrekkingen) van het loket. De verstrekkingen basisverzekering (Wzv) en lokaal jeugdbeleid scoren hoog op dat er geen informatie in het loket over is.

regelen

Loketten verwijzen cliënten op verschillende manieren door. VraagWijzer onderscheidt bij de vragen in dit onderzoek vier verschillende niveaus:

1. doorsturen
2. doorsturen met informatie
3. doorsturen met afspraak
4. doorverwijzen met afspraak en cliëntinformatie ('warme overdracht')

Op welke wijze verwijst uw loket door naar anderen?	doorsturen	doorsturen met informatie	doorsturen met afspraak	doorverwijzen met afspraak en cliëntinformatie ('warme overdracht')	Onbekend
Wmo verstrekkingen, hulp bij huishouden	6	25	18	58	5
Awbz voorzieningen	18	57	7	16	7
Informeel zorg	16	51	8	14	16
Individuele cliënten-ondersteuning	14	45	18	22	8
Welzijn breed	23	48	15	11	15
Zorg breed	17	54	14	12	13
Wonen breed	20	54	15	13	12
inkomensondersteuning	14	43	17	29	8
Vertrekkingen basisverzekering	27	37	4	8	26
Lokaal jeugdbeleid	35	29	5	5	30

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat ze cliënten doorverwijzen met een afspraak en cliëntinformatie. Bij de AWBZ functies, informele zorg, welzijn breed, zorg breed, wonen breed worden cliënten volgens ongeveer 50% van de respondenten doorgestuurd met informatie. De verstrekkingen basisverzekering (Wzv) en lokaal jeugdbeleid scoren net als in de vorige paragraaf minder goed, de meeste cliënten worden enkel doorgestuurd of doorgestuurd met informatie.

ondersteunen

Naast het regelen kunnen loketten hun cliënten ook ondersteunen. De respondenten werd gevraagd in welke mate ze op de verschillende terreinen ondersteuning bieden. Hierbij werden vijf verschillende niveaus gebruikt:

1. hand-en spandiensten
2. aanvraag voorzieningen
3. onderhouden contact met cliënt
4. cliënt volgen
5. bemiddelen/ of interventie

Op welke wijze verwijst uw loket door naar anderen?	hand- en span- diensten	aanvraag voor- zieningen	Onder- houden contact met cliënt	cliënt volgen	Bemid- delen of inter- ventie	Onbe- kend
Wmo verstrekkingen, hulp bij huishouden	22	79	49	39	44	5
Awbz voorzieningen	33	36	16	11	32	21
Informeel zorg	37	23	18	13	24	31
Individuele cliënten- ondersteuning	33	29	25	19	34	21
Welzijn breed	42	20	15	9	24	29
Zorg breed	41	26	20	14	27	24
Wonen breed	39	23	17	9	29	27
inkomensondersteuning	34	50	19	16	28	17
Vertrekkingen basisverzekering (Wzv)	31	16	8	6	21	43
Lokaal jeugdbeleid	29	9	5	4	13	56

Bij het ondersteunen is dezelfde trend als bij wijzen en regelen op te merken. Bij de Wmo verstrekkingen zijn de gemeenten al verder ontwikkeld dan op de andere terreinen. Ook de verstrekkingen basisverzekering (Wzv) en lokaal jeugdbeleid scoren hier het laagst.

3.10 Samenwerken

De gemeente werkt in de frontoffice en back-office samen met de volgende partijen:

Met welke partijen werkt u in de frontoffice en/of back-office samen?	Frontoffice: aantal	Frontoffice: percentage	Back-office: aantal	Back-office: percentage
Gemeente	177	89%	144	72%
Wijkbureau	21	11%	43	22%
Welzijnsorganisaties	88	44%	125	63%
Thuiszorg	80	40%	143	72%
MEE	97	49%	115	57%
Woningcorporaties	61	31%	127	64%
Zorgaanbieders	76	38%	145	73%
GGD	39	20%	98	49%
Bureau jeugdzorg	20	10%	71	36%
1e lijn gezondheidszorg zoals huisarts	34	17%	92	46%

Ambulante geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg	31	16%	76	38%
Onderwijsorganisaties	15	8%	55	28%
CIZ	74	37%	140	70%
Zorgverzekeraar	35	18%	74	37%
Wijkagent	25	13%	64	32%
Juridisch loket	29	14%	54	27%
Belastingdienst	24	12%	54	27%
Overlastpunt	13	7%	51	26%
Cliëntenorganisaties	53	27%	99	50%
Steunpunt Mantelzorg	72	36%	121	61%
Gezondheidscentrum	29	14%	48	24%
Buurthuis	21	11%	45	23%
Bibliotheek	20	10%	41	21%

Op welke wijze werkt u over het algemeen met deze partijen samen?	Aantal	Percentage
we hebben met elkaar kennis gemaakt en weten elkaar te vinden	138	71%
we hebben mondelinge afspraken over doorverwijzing	113	58%
we hebben schriftelijke afspraken over de samenwerking	84	43%
we hebben contractafspraken over de samenwerking	78	40%

Bij 40% van de samenwerkingsrelaties zijn contractafspraken gemaakt over de samenwerking. 71% van de respondenten geeft aan dat ze kennis hebben gemaakt met de partijen en dat ze elkaar weten te vinden.

3.11 Loketdoorontwikkeling

Uit voorgaande paragrafen blijkt dat er verschillen bestaan tussen de behaalde kwaliteit en ook tussen het gevoerde kwaliteitsbeleid onder gemeenten. Hieronder staat of en op welke wijze gemeenten het loket door willen ontwikkelen:

Op welke wijze wilt u het loket doorontwikkelen?	Aantal	Percentage
in de breedte	142	76%
in de diepte	117	62%
in de samenwerking	143	76%
op specifieke inhoudelijke onderwerpen of functionaliteiten	59	31%
met doelgroepen	33	18%
anders, namelijk: ...	16	9%

Het grootste deel (76%) van de respondenten geeft aan dat ze hun loket willen doorontwikkelen in de breedte. Dit houdt in dat ze over meer diensten en producten willen kunnen adviseren, ondersteunen en regelen. Respondenten geven aan dat ze in de diepte willen doorontwikkelen (62%). Ook ongeveer driekwart van de gemeenten geeft aan dat ze willen doorontwikkelen op het gebied van samenwerking. Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan dat ze wensen door te ontwikkelen op gebied van doelgroepen. Een vijfde wil op specifieke inhoudelijke onderwerpen of functionaliteiten doorontwikkelen. De belangrijkste onderwerpen of functionaliteiten waarop zij willen doorontwikkelen zijn:

- * Informele zorg (waaronder mantelzorg) (78%)
- * Individuele cliëntondersteuning (73%)
- * Welzijn (64%)
- * Wonen (63%)
- * Zorg (58%)

De belangrijkste doelgroepen waar ze hun loket mee willen uitbreiden zijn GGZ-cliënten (85%), jongeren (61%) en verslaafden (55%).

Hieronder is aangegeven wat de concrete behoefte van gemeenten is voor de loketdoorontwikkeling. In de kolommen zijn de aantallen genoemd van de gemeenten die aangegeven hebben behoefte te hebben aan advies of ondersteuning of dat zij informatie willen ontvangen over het specifieke onderwerp.

Wilt u ondersteuning of informatie over onderstaande onderwerpen?	Ondersteuning gewenst	Informatie gewenst	Geen ondersteuning gewenst
Loketdoorontwikkeling	nvt	59	41
Lokatiecheck	18	36	46
Klanttevredenheidsonderzoek	5	43	52
Lokettoetsing	10	43	47
Intervisie, supervisie en coaching	nvt	57	43
Training vraagverheldering	nvt	47	53
Informatie, advies of ondersteuning bij ontwikkeling loket	27	40	33

Op vijf van de zeven onderdelen heeft het merendeel van de gemeenten behoefte aan ondersteuning of informatie. Informatie of ondersteuning op gebied van informatie, advies of ondersteuning bij de ontwikkeling van het loket is het meest gewenst, gevolgd door loketdoorontwikkeling.

3.12 Toelichtingen respondenten

Veel respondenten hebben van de gelegenheid om een toelichting te geven op hun Wmo-loket gebruik gemaakt. In de tabel op de volgende pagina zijn de toelichtingen weer gegeven.

Toelichting

1. Naast het reguliere loketaanbod is het Wmo-Model ontwikkeld met sociale wijkteams en sociale wijkpunten. Als voorportaal van het loket zijn de ouderenadviseurs actief met vrijblijvend huisbezoek aan alle 65+. De sociale wijkteams bestaan onder meer uit de consulent Wmo van de gemeente, de zorgconsulent van de zorgaanbieder, de maatschappelijk werker, sociale raadslieden, ouderen welzijnswerker, vrijwilligerscoördinator, buurt- en opbouwwerker en wijkmanager.
2. Momenteel vindt de ontwikkeling plaats naar een onafhankelijke stichting.
3. Wij zijn een kleine gemeente met vier kernen.
4. In de grootste kern staat het gemeentehuis met het loket. We werken eraan om bij de mensen thuis de aanvragen in te nemen.
5. Mijn mening is dat het Wmo-loket nog niet optimaal functioneert. De loketmedewerker is nu frontofficemedewerker en de consulent backoffice. Volgens mij moet de consulent de frontoffice op toerbeurt vormen om de klant beter te kunnen adviseren. Verder ben ik voor een verbreding van het Wmo-loket. Er dienen meer instanties (bijvoorbeeld MEE, Novadic, Thuiszorg) zitting te hebben. Dit kan niet in een keer maar moet geleidelijk aan worden uitgebouwd.
6. De gemeente kent geen apart WMO loket, dit is deels geïntegreerd in een publieksbureau met een brede opzet.
7. In onze gemeente is er voor de WWB1 een apart loket.
8. Een goed loket hangt af van de deskundigheid en aanwezige informatievoorziening ten behoeve van klanten. Hier moet meer duidelijkheid komen.
9. Ik onderschrijf het belang van loketdoorontwikkeling waarbij het staat of valt met een adequate bemensing van het loket. Loketmedewerkers dienen zodanig opgeleid te zijn dat ze in staat zijn om burgers te kunnen informeren danwel door te verwijzen of een aanvraag te laten doen, ze zijn daarbij ook afhankelijk van een juiste en adequate interne informatievoorziening.
10. Een aantal diensten zoals schulddienstverlening zijn in onze gemeente in een apart loket geregeld. Is het gebruikelijk dat dergelijke diensten ook op het Wmo loket worden uitgevoerd?
11. De sociale samenhang is in onze gemeente groot. Het loket wordt minimaal gebruikt.
12. In het loket hebben wij vooral te maken met Wmo aanvragen. Een aanname was dat mensen moeilijk de juiste wegen kunnen vinden. Dat lijkt in de praktijk mee te vallen. Bijv. als mensen niet weten welk verzorgingshuis hen aanspreekt gaan ze gewoon bij elk huis op bezoek. Ze komen niet voor advies bij het loket. Elke aanbieder heeft wel spreekuren of iets dergelijks.

Uit de opmerkingen is op te maken dat de organisatie van de loketten zeer divers is. Vaak is aangesloten op al bestaande balies en/of informatiepunten. De bemensing van de loketten wordt aangemerkt als belangrijke voorwaarde voor goed functioneren van deze loketten.

¹ red.: Wet Werk en Bijstand

4. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

In dit afsluitende hoofdstuk worden conclusies getrokken en aanbevelingen geformuleerd. In dit hoofdstuk wordt geprobeerd een antwoord te geven op de onderzoeksvraag: 'Wat is de huidige situatie van de Wmo-loketten op gebied van ontwikkeling, zowel beleidsmatig als uitvoerend.'

Algemene stand van zaken

Het algemene beeld dat uit het onderzoek naar voren komt is dat in veel gemeenten zowel het beleid als de uitvoering van de loketten in ontwikkeling zijn. De contouren staan, twee op de drie gemeenten heeft een heldere missie en visie. De invulling van deze contouren is bij de helft van de gemeenten conform de missie en visie. Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat doelgroepenbeleid onderdeel is van hun loketstrategie (46%). Als er doelgroepenbeleid geformuleerd is betreft dit vaak alle burgers van de gemeenten. Gemeenten richten zich daarnaast voornamelijk op ouderen. Respondenten geven aan dat ze het doelgroepenbeleid graag zouden richten op GGZ-klanten.

Kwaliteit

Specifiek kwaliteitsbeleid voor het loket is bij ruim een derde van de gemeenten ontwikkeld. Iets minder dan een derde heeft het loket geëvalueerd. Ruim de helft van de loketten bleek voldoende te functioneren. Iets meer dan de helft van de gemeenten heeft dit onderzocht middels een klanttevredenheidsonderzoek. Van deze groep zal driekwart dit nogmaals uitvoeren.

Uitvoering loketten

De bejegening van de klant wordt door veel gemeenten positief beoordeeld. De bejegening van cliënten scoort zeer positief in 70% van de gemeenten in het onderzoek. Dit houdt in dat de loketmedewerkers de juiste beleefdheidsnormen hanteren, passend taalgebruik toepassen, begrip hebben voor andere culturen en privacy waarborgen. Informatieverstrekking, bijvoorbeeld over procedures maar ook over aanbod, scoort positief. Gemeenten hebben meestal actuele informatie beschikbaar van alle aanbieders van wonen, welzijn en zorg.

Hulpvragen worden bij de helft van de gemeenten vraaggericht afgehandeld. Ondersteuning en begeleiding van burgers is aan het loket minder aan de orde. De individuele begeleiding verloopt op verschillende manieren. In 61% van de gemeenten verloopt de hulpverlening aan de burger altijd of meestal via een vaste contactpersoon. Bij doorverwijzing is sprake van warme overdracht. Begeleiding in de vorm van het verstrekken van een plan van aanpak of een gespreksverslag wordt bij weinig gemeenten uitgevoerd. Bij kwetsbare groepen kan dit een risico betekenen voor het succesvol verlopen van de hulpverlening.

Informatie en advies per prestatieveld

Hoe divers loketten ook zijn, de grote meerderheid levert: woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen, rolstoelvoorzieningen en zorgvoorzieningen. Ook ondersteuning voor ouderen en mantelzorg wordt bij het merendeel wel aangeboden. De prestatievelden verslavingsbeleid, preventie van problemen met opgroeien en opvoeden van jeugd, OGGZ, sociale samenhang,

en maatschappelijke opvang hebben ieder een hoge negatieve score. Dit zijn aandachtsgebieden.

Locatie

Een kleine minderheid is tevreden over de locatie van het loket. De bescherming van de privacy scoort het minst hoog van de fysieke kenmerken die zijn uitgevraagd. Toegankelijkheid en klantvriendelijkheid scoren bij de meeste gemeenten goed.

Personeel

De professionaliteit is als bepalend aangemerkt voor de kwaliteit van de uitvoering van de loketten. De geschiktheid van de medewerkers in de loketten varieert, 70% van de gemeenten beschikt over geschikte medewerkers. In 62% van de gemeenten zijn zij voldoende opgeleid. Meestal zijn functieprofielen in gebruik. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat er geen behoefte is aan intervisie, supervisie of coaching, bijna een op de drie respondenten geeft aan dat die behoefte er wel is.

Diensten producten/funcities

De woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen, rolstoelvoorzieningen en zorgvoorzieningen worden bij bijna alle gemeenten aangeboden, geleverd of het loket verzorgt de toegang. De vergoedingen, ondersteuning voor ouderen en mantelzorg wordt bij het merendeel wel aangeboden, geleverd of het loket verzorgt de toegang. Ongeveer 10% van de respondenten geeft aan dat zij dit niet doen. De voorziening in inkomensondersteuning, ondersteuning voor jongeren, vrijwillige hulpverlening, algemeen maatschappelijk werk, sociaal raadslieden en schuldhulpverlening/ondersteuning bij financiële problemen is minder vaak onderdeel van het loket. Ongeveer een kwart van de respondenten geeft hiervoor aan dat het niet wordt aangeboden, geleverd en het loket verzorgt niet de toegang.

Begrijpen/wijzen/regelen/ondersteunen

De percentages gemeenten die enkel de vraag verkennen, die de vraag verhelderen en die de vraag probleemgericht verhelderen liggen allen rond de vijftig. De mate van aanwezige kennis die nodig is voor het wijzen varieert per onderwerp behalve voor de Wmo-verstrekkingen. 97% geeft aan dat loketmedewerkers hier alles van weten. Over de AWBZ functies, informele zorg, welzijn breed, zorg breed, wonen breed geeft ongeveer 30% van de respondenten aan dat ze hier alles van weten. De verstrekkingen basisverzekering (Wzv) en lokaal jeugdbeleid scoren het minst positief. Over onderwerpen waarover minder kennis bestaat bleek in de praktijk minder informatie gegeven te worden (wijzen), minder doorgestuurd te worden met informatie, afspraak en/of cliëntinformatie (regelen) en minder hand- en spandiensten, aanvragen van voorzieningen, contact onderhouden met cliënten en/of deze volgen en bemiddeling/interventie gepleegd te worden (ondersteunen). Op niet gangbare onderwerpen worden klanten niet vaak gevolgd.

Samenwerken

Gemeenten werken zowel in de front- als in de back-office met veel partijen samen. Opvallend is dat ongeveer de helft van de gemeenten geen samenwerkingsafspraken/contracten met partners afgesloten hebben.

Loketdoorontwikkeling

Op alle gebieden willen gemeenten de loketten doorontwikkelen. Loketdoorontwikkeling is het meest gewenst in de breedte van de loketten (76%). Dit houdt in dat ze over meer diensten en producten willen kunnen adviseren, ondersteunen en regelen. Ook doorontwikkeling op gebied van samenwerking is door driekwart van de respondenten gewenst. Doorontwikkeling in de diepte is bij 62% wenselijk. Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan dat ze wensen door te ontwikkelen op gebied van doelgroepen, met name GGZ-cliënten (85%), jongeren (61%) en verslaafden (55%). Een vijfde wil op specifieke inhoudelijke onderwerpen of functionaliteiten doorontwikkelen. En dan met name op informele zorg (waaronder mantelzorg) en Individuele cliëntondersteuning.

De behoefte aan ondersteuning of informatie voor de doorontwikkeling van de loketten bleek groot. Meer dan de helft van de gemeenten wil op de meeste onderwerpen ondersteuning. De prioritering van de onderwerpen is als volgt:

ondersteuning	%
Informatie, advies of ondersteuning bij ontwikkeling loket	67
Loketdoorontwikkeling	59
Intervisie-supervisie-coaching	57
Lokatiecheck	54
Lokettoetsing	53
Klanttevredenheidsonderzoek	48
Training vraagverheldering	47

De belangrijkste conclusies zijn

- * in veel gemeenten is zowel het beleid als de uitvoering van de loketten in ontwikkeling;
- * het grootste deel van de respondenten geeft aan dat ze het loket willen doorontwikkelen. 76% wil deze ontwikkeling in de breedte en gericht op de samenwerking, 62% wil het loket in de diepte doorontwikkelen;
- * een derde heeft het loket geëvalueerd, de helft een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd;
- * de bejegening van klanten is volgens de respondenten zeer goed, 70% geeft aan dat er altijd respectvol met de cliënten wordt omgegaan;
- * informatie en advies worden over de meeste prestatievelden geboden; ondersteuning en begeleiding wordt in mindere mate in het loket geboden;
- * meer dan de helft van de gemeenten wil ondersteuning bij de ontwikkeling van het loket of wil meer informatie over een bepaald onderwerp. In de bovenstaande tabel wordt de behoefte aan informatie en ondersteuning bij de gemeenten weergegeven.

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: STICHTING VRAAGWIJZER

Stichting VraagWijzer telt momenteel 50 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.

VraagWijzer heeft in september 2007 onderzocht in hoeverre gemeenten voorbereid zijn op de evaluatie van de Wmo, de Wmo-ICT en de Wmo-loketten. Uit het onderzoek kwam naar voren dat het merendeel van de gemeenten de loketten en bijbehorende onderdelen gereed heeft. De voortgang van de implementatie van ICT is beperkt. Specifiek is gevonden dat bijna de helft van de gemeenten een Wmo-website heeft. 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.

Leren van het verleden is van groot belang wanneer een organisatie wil groeien en verbeteren. Het 'Handboek loketdoorontwikkeling' van VraagWijzer Nederland biedt concrete tips en aanbevelingen. Het handboek bestaat uit verschillende onderdelen die gezamenlijk zullen leiden tot verbetering. Men kan natuurlijk ook kiezen voor één of enkele oplossingen.

De volgende onderwerpen worden besproken:

1. VraagWijzer-principe *'begrijpen, wijzen, regelen: de eerlijk/onafhankelijk discussie (wat is de discussie?) en het belang van het burgerperspectief;*
2. Locatie: *inclusief loketvorm en organisatie loket;*
3. Loket inhoud: *hoe breed en/of specialistisch is de inhoud en wat voor producten en diensten biedt je aan;*
4. Personeel: *HRM-instrumenten, coaching en supervisie, functieomschrijvingen, opleidingsmogelijkheden waaronder de training vraagverheldering;*

5. ICT: *registratiesystemen, digitale sociale kaart, klantvolgsystemen;*
6. Kwaliteit van het loket: *instrumenten voor verbetering en groei bijvoorbeeld het VraagWijzer Label, de VraagWijzer Klantenmonitor en loketevaluatie.*

De Stichting VraagWijzer Nederland heeft ICT-leveranciers in staat gesteld gemeenten te informeren over hun producten en wat zij kunnen betekenen in Wmo-loketten. Daarvoor heeft de Stichting VraagWijzer de site 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.

BIJLAGE 3: OVERZICHT RESPONDENTEN

Aalten	Harenkarspel	Rijswijk
Achtkarspelen	Heerde	Roosendaal (2)
Albrandswaard (2)	Hellendoorn	Rotterdam: Alexander
Amsterdam	Hengelo (2)	Rotterdam: Hillegersberg-Schiebroek
Assen	Hillegom	Rotterdam: Hoogvliet
Baarn	Hilversum	Rucphen
Bedum (2)	Hof van Twente	Schermer
Bellingwedde	Hoogeveen	Scherpenzeel
Bergen	Houten	Schijndel
Berkelland (2)	Huizen (8)	Schouwen-Duivenland
Beverwijk	Hulst	Simpelveld
Binnenmaas	Kerkrade	Sint-Oedenrode
Blaricum, Laren en Eemnes (2)	Kessel	Someren
Bloemendaal	Kollumerland c.a.	Steenbergen (NB) en Bergen op Zoom
Bunschoten	Laarbeek	Teylingen
Bussum	Landsmeer	Tytsjerksteradiel
Castricum	Laren	Uden (10)
Cuijk	Leeuwarden	Uitgeest
Culemborg	Leiderdorp	Utrecht
Dalfsen	Leidschendam-Voorburg	Veldhoven
Dantumadeel, Dongeradeel en	Leusden	Venray
Schiermonnikoog	Lingewaal	Vlist
Delft	Lochem	Voerendaal
Delfzijl	Loon op Zand	Wageningen
Den Helder	Lopik	Wervershoof
Doetinchem (2)	Loppersum	West Maas en Waal
Dordrecht / Drechtsteden SDD	Losser	Westland
Drimmelen	Maasbree	Westerveld (2)
Dronten	Menterwolde	Wieringermeer
Echt-Susteren	Meppel	Wijchen
Elburg	Middelharnis	Wijk bij duurstede
Emmen (2)	Millingen aan de Rijn	Winschoten
Enkhuizen	Nederweert	Winsum
Enschede	Nieuwerkerk aan den IJssel	Winterswijk
Etten-Leur	Nijmegen	Woerden
Gaasterlan-Sleat (3)	Noordoospolder	Wormerland
Gennep	Oisterwijk	Woudenberg
Goedereede	Oosterhout	Zaanstad
Goirle	Oostflakkee	Zaltbommel
Gouda	Ooststellingwerf	Zandvoort
Grootegast	Oostzaan	Zederik
Haaksbergen	Opsterland	Zeevang
Haarlemmerliede	Oud-Beijerland	Zevenaar (2)
Haarlemmermeer	Rheden en Rozendaal	Zijpe
Hardenberg	Ridderkerk	Zuidhorn
Haren	Rijssen-Holt	

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.