

NOTITIE DOORONTWIKKELING WMO-LOKET

In deze notitie worden 16 onderwerpen uitgewerkt die van belang zijn voor de doorontwikkeling van het Wmo-loket. Door het beantwoorden van de vragen ontstaat een beeld waar het Wmo-loket nu is. Door het maken van een Plan van Aanpak en het oppakken van actiepunten kan het Wmo-loket doorontwikkeld worden. Hierbij gaan we uit van datgene wat er niet is. Als een onderwerp op orde is kan het actiepunt achterwege gelaten worden.

Voor de komst van de Wmo waren er in tal van gemeenten al plekken waar de burger voor informatie, advies en ondersteuning terecht kon. Met de komst van de Wmo zijn er op tal van plaatsen nieuwe Wmo-loketten neergezet, veelal gericht op de uitvoering van de Wmo. Voor alle loketten geldt dat nu de tijd is gekomen om een slag te maken met de doorontwikkeling. Deze aanbeveling komt van Stichting VraagWijzer Nederland, maar is ook te lezen in de Benchmark Wmo 2009 - Resultaten over het jaar 2008 van SGB0 staat: 'Daarnaast zijn er aanwijzingen dat stevig inzetten op de 'ingang' van de Wmo, op vele fronten winst oplevert.' Het is hierbij goed om te kijken naar het soort loket en welke doorontwikkeling het beste past. Er wordt onderscheid gemaakt tussen een gemeentelijk loket, een uitvoeringsloket en een samenwerkingsloket. Welk soort loket er in de gemeente ook is neergezet, het loont de moeite om een slag te maken met de doorontwikkeling.

1. Visie

De visie op het Wmo-loket is een kernachtige omschrijving van het doel van het Wmo-loket en hoe de gemeente dit doel wil bereiken. In veel gemeenten is de afdeling Publiekszaken bezig met het ontwikkelen of vaststellen van hun visie op dienstverlening en het implementeren van het concept van Antwoord[®]. Meestal wordt daar de afdeling Maatschappelijke Ondersteuning en het Wmo-loket niet bij betrokken. De volgende vragen zijn relevant voor de visie:

Is er een visie op het Wmo-loket ontwikkeld? Sluit deze visie nog aan bij de huidige situatie van het loket of moet de visie geëvalueerd en bijgesteld worden?

actiepunt voor de visie: evalueren en bijstellen van de visie

2. De burger

Alle Wmo-loketten stellen de vraag van de burger centraal. In de praktijk wordt echter net te snel de vraag vertaald in aanbod. De situatie van de burger wordt niet in kaart gebracht en er wordt niet of nauwelijks vraagverheldering toegepast.

In veel loketten komen met name ouderen en mensen met een beperking. De overige doelgroepen, waaronder jongeren en allochtonen, worden niet bereikt. Er is ook geen link met organisaties die wel met de overige doelgroepen contact hebben.

Het contact met de burger is hét moment bij uitstek om naar de participatie van die burger te kijken. Tijdens het gesprek en het in kaart brengen van de situatie van de burger kan gekeken worden in hoeverre de burger participeert en welke kansen er zijn om de participatie te vergroten.

actiepunten omtrent de burger:

- 1. Implementeren van klantgerichtheid en vraagverheldering door training van de medewerkers**
- 2. Vergroten van bereik onder andere doelgroepen door het aangaan van samenwerkingsverbanden**
- 3. Aandacht voor de participatie van burgers in samenwerking met welzijnsorganisaties en belangenbehartigers**

3. Beleid en bedrijfsplan

Het beleid voor het Wmo-loket is omschreven in een bedrijfsplan. Het sluit aan bij de beleidsnota Wmo. In het bedrijfsplan staan onder meer de uitgangspunten, doelstelling en kernwaarden van het loket. Het geeft concreet en praktisch weer wat het loket beoogt en wat daar voor nodig is. In veel loketten ontbreekt het nog aan een bedrijfsplan en daarmee aan de concrete invulling van het beleid.

actiepunt beleid en bedrijfsplan: realiseren van een bedrijfsplan

4. Locatie

Niet alle locaties zijn even optimaal geschikt voor de ontvangst van burgers met vragen of problemen. Aandachtspunten hierbij zijn herkenbaarheid, toegankelijkheid, klantgerichtheid en privacy. Het verdient de voorkeur om een Wmo-loket buiten het gemeentehuis te positioneren om de laagdrempeligheid en onafhankelijkheid te vergroten. Indien dit niet haalbaar is moet de huidige locatie zo optimaal ingericht zijn. Door kritisch naar de huidige of gewenste locatie te kijken kunnen de bovenstaande aandachtspunten in kaart worden gebracht.

actiepunt locatie: uitvoeren van een locatiecheck

5. Faciliteiten

De faciliteiten voor een Wmo-loket bestaan uit kantoorinrichting, telefonie en ICT. Ook de sociale kaart behoort tot de faciliteiten. Voor goede dienstverlening aan een burger is een klantvolgsysteem noodzakelijk.

actiepunt faciliteiten: evalueren en verbeteren van de faciliteiten

6. Vraagafhandeling

Er zijn diverse ingangen waar een vraag van de burger binnen kan komen: telefonisch, via de e-mail of fysiek aan de balie. Hierdoor zijn er ook diverse actoren die een rol spelen bij de vraagafhandeling. De telefoniste van het callcenter van het Klant Contact Centrum, de medewerker die de mail krijgt en de receptie en balie die de klant ontvangen. Om de vraagafhandeling optimaal te laten verlopen moeten met alle relevante actoren werkafspraken gemaakt worden. Het eerste contact dient goed georganiseerd te worden.

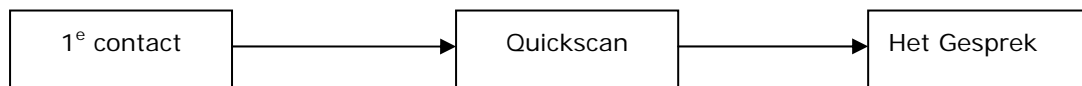
Hierbij kan de quickscan uitgevoerd worden door medewerkers die eenvoudige enkelvoudige vragen af kunnen handelen. Zij kunnen tevens een afspraak maken voor een gesprek met een consultant voor een gesprek met daarin brede integrale vraagverheldering. Voor doorverwijzing of toeleiding dienen ook weer werkafspraken gemaakt te worden. Hierbij is het belangrijk dat de meest relevante werkprocessen in kaart worden gebracht middels stroomdiagrammen en/of beslissobomen. Ook afspraken van de werkwijze moet uniform worden vastgelegd. De grote vraag is of de medewerkers voldoende opgeleid zijn om alle facetten de vraagafhandeling toe te passen en of een coördinator in staat is invulling te geven aan de bovenstaande acties.

actiepunten voor vraagafhandeling:

- 1. Werkafspraken over binnenkomst van de vraag**
- 2. Optimale organisatie van het eerste contact**
- 3. Implementatie quickscan van de vraag**
- 4. Brede integrale vraagverheldering wordt uitgevoerd**
- 5. Werkafspraken over en regelen van doorverwijzen of toeleiden**
- 6. Werkprocessen zijn in beeld gebracht (stroomdiagrammen, beslissobomen)**
- 7. Werkwijze is uniform vastgelegd**
- 8. Zo nodig opleiden van de medewerkers**
- 9. Zo nodig laten ondersteunen en adviseren van de coördinator**

7. Personeel

De kwaliteit van een Wmo-loket is afhankelijk van de kwaliteit van het personeel. Het gaat hierbij niet om het opleidingsniveau maar om kennis van en ervaring met het voeren van gesprekken, de sociale kaart en de diensten en producten. Een goede loketmedewerker of consultant heeft als een 'spin in het web' contacten met alle relevante organisaties. De loketmedewerker moet vanzelfsprekend in staat zijn om vraagverheldering toe te passen en bij voorkeur ook 'Het Gesprek' conform het gedachtegoed van De Kanteling uit kunnen voeren. De medewerker zal optimaal functioneren als ook de formatie voldoende is en er in een team wordt samengewerkt. Daarnaast verdient de aansturing en coördinatie aandacht. Omdat het Wmo-loket vaak onderdeel is van een KCC wordt onderscheid gemaakt tussen medewerkers die de burger ontvangen of de eerste vraag in behandeling nemen en de medewerkers die in gesprek gaan. Schematisch komt het er als volgt uit te zien:



actiepunten voor personeel:

- 1. Er is een duidelijke knip tussen ontvangst en het gesprek**
- 2. Medewerkers hebben training in het uitvoeren van de quickscan en/of vraagverheldering gevolgd**
- 3. De formatie is afdoende geregeld**
- 4. Er is sprake van teamvorming**
- 5. De aansturing en coördinatie is optimaal**

8. De diensten

De diensten van een Wmo-loket worden ook wel functies of diepte genoemd. Niet alle loketten voeren alle diensten uit, veelal is er sprake van een keten van informatie, advies en ondersteuning waar een loket deel van uitmaakt. Een deel van de functies wordt door de back-office uitgevoerd, een deel zelfs door leveranciers. Voor de volledigheid worden alle mogelijke functies genoemd, opdat het Wmo-loket volledig zicht heeft en houdt. Met name voor de vraagopvolging is dit van belang. De onderstaande diensten voor informatie, advies en ondersteuning voor de Wmo kunnen worden onderscheiden:

1. Signalering
2. Melding
3. Ontvangst: 1^e contact
4. Vraagverkenning: Quicksan
5. Vraagverheldering: Het Gesprek
6. Informatie
7. Advies
8. Ondersteuning
9. Verwijzing
10. Intake
11. Indicatie
12. Toewijzing
13. Levering
14. Vraagopvolging
15. Evaluatie

actiepunten voor de diensten:

1. *Inventarisatie van de huidige diensten*
2. *Vaststelling van de gewenste diensten*
3. *Implementatie van de gewenste diensten*

In de onderstaande tabel is een voorbeeld van producten naar knipniveau te vinden:

	Knip	1	2	3	4	5	6
Product							
Wmo verstrekkingen							
AWBZ functies							
Informele zorg							
Individuele cliëntondersteuning							
Welzijnsvoorzieningen							

Voorbeeld van een selectie van de functies naar knipniveau:

1. Vraagverheldering
2. Informatie
3. Advies
4. Ondersteuning
5. Intake
6. Vraagopvolging

9. De producten en arrangementen

Voor de burger zijn er diverse producten en arrangementen in het loket verkrijgbaar. Soms gaat het om het product zelf, bijvoorbeeld een gehandicaptenparkeerkaart of vervoerspas, soms over informatie over een product of arrangement.

actiepunten voor producten en arrangementen:

- 1. Inventariseren van de huidige producten en arrangementen*
- 2. Inventariseren van de gewenste producten en arrangementen*
- 3. Implementeren van de gewenste producten en arrangementen*

10. Organisatorische inbedding

Het Wmo-loket is vaak een kleine organisatorische eenheid op zich. Om niet los van de organisatie te komen te staan is het van belang om het Wmo-loket goed organisatorisch in te bedden. Als er sprake is van een gemeentelijk Wmo-loket dient er een verbinding te zijn met onder meer de afdeling Maatschappelijke Ondersteuning voor de beleidszaken, met het callcenter voor overleg en afstemming over de scripts en met de eenheden voor de uitvoering van de Wmo, de Wmo-consulenten. De wijze van organisatorische inbedding is in veel gemeenten anders, de diversiteit is groot. Dat er organisatorische inbedding moet zijn blijft noodzakelijk. Bij niet-gemeentelijke Wmo-loketten wordt het samenspel met andere organisaties van nog groter belang.

actiepunten voor organisatorische inbedding

- 1. Het loketteam is ingebed in een afdeling of hoofdentiteit (dienst, sector of stichtingsbestuur, e.d.)*
- 2. Er is constructief structureel overleg met alle relevante actoren*
- 3. Er zijn formele afspraken over de besluitvorming*
- 4. Er zijn relevante verbanden met backoffices van andere organisaties*
- 5. Er is een advies- en/of inspraakorgaan*

11. Samenwerking

Samenwerking voor het Wmo-loket in dit onderdeel betreft de samenwerking in de interne organisatie en op de externe organisaties voor de diensten en producten. In veel Wmo-loketten is sprake van samenwerking, maar is deze niet expliciet gemaakt of geformaliseerd. Er zijn wel warme contacten, maar geen samenwerkingsafspraken waar op terug gevallen kan worden.

actiepunten voor samenwerking:

- a. De huidige en de gewenste samenwerking is geïnventariseerd*
- b. De huidige samenwerking is geoptimaliseerd en geformaliseerd*
- c. De samenwerkingsafspraken zijn geïmplementeerd*

12. Keten- en netwerksamenwerking

Met keten- en netwerksamenwerking worden verbanden van organisaties bedoeld die voor (groepen) burgers nauw samenwerken. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan een keten of netwerk voor dementie, preventie en leefbaarheid.

actiepunten voor keten- en netwerksamenwerking:

- 1. De gewenste keten of netwerk is geïnventariseerd*
- 2. Een of meer relevante ketens en/of netwerken zijn ontwikkeld*
- 3. Het loket onderhoudt relaties met de deelnemers van de ketens en/of netwerken: pakt signalen op, wisselt informatie uit, koppelt informatie terug*
- 4. Het loket bevordert als gisseur de samenwerking in en tussen de ketens en/of netwerken*

13. PR en communicatie

PR en communicatie van het Wmo-loket is belangrijk voor het bereiken van de burgers. De boodschap moet begrijpelijk zijn en gericht zijn op de diverse doelgroepen. Een deel van de PR en communicatie is echter gericht op de intermediairs: anderen die contact met de burger hebben en die de boodschap over kunnen brengen en naar het Wmo-loket door kunnen verwijzen, waaronder de huisartsen. Door het uitvoeren van de onderstaande actiepunten is er sprake van optimale PR en communicatie door het Wmo-loket.

actiepunten voor PR en communicatie:

- a. Werkgroep voor PR en communicatie is gevormd*
- b. Plan voor PR en communicatie is ontwikkeld*
- c. Materiaal voor PR en communicatie is gerealiseerd*
- d. Activiteiten voor PR en communicatie zijn uitgevoerd*

14. Kwaliteitsbeleid

De Wmo-loketten die al langere tijd actief zijn en naar tevredenheid functioneren kunnen de puntjes op de i zetten door het invoeren van kwaliteitsbeleid.

actiepunten voor kwaliteitsbeleid:

- a. Er is sprake van monitoring van de klanttevredenheid*
- b. De efficiency is geëvalueerd*
- c. Er is sprake van een kwaliteitsmodel*

15. Kostenbeheersing

De komende bezuinigingen zullen mogelijk ook een druk op het Wmo-loket gaan leggen. Voor veel Wmo-loketten is niet afdoende inzichtelijk gemaakt wat de kosten en baten zijn. Met een exploitatie en registratie kan hierin een slag worden gemaakt. Daarna kan een slag gemaakt worden met de kostenbeheersing.

actiepunten voor kostenbeheersing:

- 1. Er is een exploitatie gerealiseerd**
- 2. Er is zicht op de kosten en baten**
- 3. Er sprake van optimale kostenbeheersing**

16. Aansluiting op ontwikkelingen

De wereld van het Wmo-loket is dynamisch. Steeds weer zijn er nieuwe ontwikkelingen waar de medewerkers van op de hoogte moeten zijn en die een plaats in de dagelijkse uitvoering moeten krijgen. Op dit moment worden de onderstaande ontwikkelingen als relevant voor het Wmo-loket gezien:

- 1. De Kanteling**
- 2. Antwoord[®]**
- 3. Welzijn nieuwe stijl**

Stichting VraagWijzer Nederland was in de afgelopen zes jaar bij meer dan honderd gemeenten actief met het uitvoeren van onderzoek, het bieden van advies en ondersteuning, het implementeren van veranderingen en het geven van trainingen. Voor meer informatie zie www.vraagwijzer.nl.

Contactgegevens Stichting VraagWijzer Nederland

postadres	Hoofdstraat 1-3 2351 AA Koudekerk aan den Rijn
telefoon	071 - 542 98 63
telefax	071 - 541 82 02
kvk	28101043
btw nr	NL 8133.23.186.B.01
bank	ABN AMRO Leiden 59.17.56.293
e-mail	vraagwijzer@vraagwijzer.nl
website	www.vraagwijzer.nl