

## Samenhang in informatievoorziening aan burgers door Antwoord<sup>®</sup> en het Wmo-loket

### 1. Inleiding

De laatste jaren hebben talrijke ontwikkelingen er toe geleid dat de verhoudingen tussen de overheid, in het bijzonder gemeenten, en burgers zijn veranderd.

Vanuit de samenleving (burgers en bedrijfsleven) worden steeds meer eisen gesteld aan de dienstverlening en de organisatie van de overheid. Afnemers van overheidsdiensten worden mondiger en dwingen steeds vaker een transparante en *vraaggerichte, geïntegreerde dienstverlening* af. Daarnaast bestaat er druk vanuit de Rijksoverheid om de dienstverlening zo efficiënt en effectief mogelijk in te richten.

In 2005 heeft de VNG Commissie Gemeentelijke Dienstverlening (Commissie Jorritsma) haar *visie op gemeentelijke dienstverlening in 2015* gepresenteerd. Deze visie houdt in dat gemeenten binnen tien jaar de poort tot de overheid moeten zijn. Het is de bedoeling dat het vanzelfsprekend wordt om frontoffice-taken van de overheid bij gemeenten te beleggen. Dit vergt dat producten en diensten binnen gemeenten gebundeld worden.

Hieruit voortvloeiende is het *Nationaal Uitvoeringsprogramma Betere Dienstverlening en e-overheid (NUP)* van start gegaan. Met dit programma wordt beoogd de potentie van de inmiddels bestaande infrastructuur van de e-overheid gericht te benutten voor betere dienstverlening, door focus aan te brengen in programma's en een keuze te maken voor randvoorwaardelijke, verplicht te gebruiken infrastructuur voor de e-overheid<sup>1</sup>.

Op 1 januari 2007 is de *Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)* van kracht gegaan. De gemeente is hiermee verantwoordelijk geworden voor maatschappelijke ondersteuning. De gemeente heeft in de Wmo een centrale rol, immers de gemeente kent haar inwoners en is bij uitstek in staat om in te spelen op de lokale behoeften. Doel van de wet is dat iedere burger volwaardig moet kunnen deelnemen aan de maatschappij. Elke gemeente mag zelf bepalen hoe ze invulling geeft aan het Wmo-beleid en de maatschappelijke ondersteuning organiseert.

Bovengenoemde ontwikkelingen maken dat het verstrekken van informatie aan burgers steeds belangrijker wordt en dat de informatievoorziening door de overheid op elkaar wordt afgestemd. Burgers moeten nu echter vaak nog verschillende overheidsorganisaties en verschillende gemeentelijke organisatieonderdelen benaderen om antwoord te krijgen op hun vraag. De informatie is versnipperd in of tussen de organisatie(s) aanwezig. Om de burger snel te kunnen helpen is het van groot belang de benodigde informatie snel en adequaat voor handen te hebben. De overheid streeft hiertoe naar samenhang in haar dienstverlening.

---

<sup>1</sup> [www.minbzk.nl](http://www.minbzk.nl)

Samenhang betekent echter ook een eind aan de versnippering van de informatievoorziening van de overheid.

Deze notitie geeft een antwoord op de vraag: 'Wat is de samenhang tussen overheidsinitiatieven als de wijkinformatiepunten, het Wmo-loket en het Klant Contact Centrum, en hoe kunnen deze initiatieven elkaar aanvullen?'. Om deze vraag te beantwoorden, beginnen we met een omschrijving van de het Klant Contact Centrum, het Wmo-loket en het wijkinformatiepunt. Vervolgens worden de overeenkomsten en verschillen tussen de drie overheidsloketten beschreven. Tenslotte volgen uitdagingen en aanbevelingen voor gemeenten.

## **2. Het Klant Contact Centrum: één loket voor alle overheidsvragen**

De commissie Jorritsma heeft de ambitie gesteld om de gemeente het loket te laten zijn voor burgers in 2015. Het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente wordt het unieke portaal waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid en daarmee samenhangende producten en diensten van de ketenpartners. Dit houdt in dat in 2015 het gemeentelijke KCC nagenoeg alle vragen via alle kanalen (fysieke loket, internet, balie, telefoon en post) moet kunnen aannemen en zoveel mogelijk direct moet kunnen afhandelen. Het KCC is dus de frontoffice van de gemeente en op termijn de frontoffice van de gehele overheid. De dienstverlening van de gemeente wordt in het KCC gebundeld<sup>2</sup>.

De invoering van een KCC is een belangrijke stap in het creëren van één uniforme transparante overheid die de burger centraal stelt. Het KCC wordt hiermee dé regisseur voor het afhandelen van alle klantcontacten met burgers en bedrijven. Het inrichten van een KCC betekent een efficiëntere werkwijze in zowel de frontoffice als de vakafdelingen. Burgers worden in de meeste gevallen direct en sneller geholpen. Door producten en diensten via verschillende kanalen aan te bieden en door vragen direct in één keer goed af te handelen is minder burgercontact nodig en neemt de duur per burgercontact af. Omdat de gemeente in staat is om veel meer vragen in de frontoffice af te handelen, hebben vakafdelingen meer tijd om juist de meer complexe vragen te beantwoorden. Er is tevens sprake van eenmalige en uniforme gegevensvastlegging; gegevens worden slechts op één plek vastgelegd. Met het KCC kan daarnaast een meer integrale dienstverlening worden bereikt: de dienstverleningskanalen kunnen in relatie tot elkaar worden ontwikkeld en de afhandeling van de (aan)vraag kan hiermee goed georganiseerd worden.

Bij de inrichting van een KCC dient de gemeente na te denken over het gebruik van de kanalen en de wijze waarop producten en diensten (ook van andere overheidsorganisaties) via die kanalen worden aangeboden. Daarnaast worden er hoge eisen gesteld aan de informatiehuishouding en de ICT-systemen van de gemeente om inzicht in gegevens en

---

<sup>2</sup> Gemeente heeft Antwoord; Het klantcontactcentrum van gemeenten als frontoffice voor de hele overheid (2007; Vereniging Directeuren Publieksdiensten, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Programma Contactcenter Overheid)

afspraken voor burgers en KCC-medewerkers mogelijk te maken. Als het KCC het burgercontact op deze manier wil afhandelen, zal de gemeente tevens de onderliggende processen en de besturing daarvan beter moeten organiseren. Tot slot vraagt een KCC om verandering van leiderschap en medewerkers<sup>3</sup>.

### 3. Wmo-loket: ondersteuning bij wonen, welzijn en zorg

Het doel van de Wmo is het bevorderen van de maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid en het versterken van actief burgerschap en sociale samenhang. Eén van de prestatievelden van de Wmo is het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning (prestatieveld 3)<sup>4</sup>.

Het Wmo-loket bestaat uit één of meer plekken binnen een gemeente 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. Zo'n plek kan overal gestalte krijgen: fysiek in een lokale infrastructuur (bijvoorbeeld: gemeentehuis, wijkpost, dienstencentrum, buurtcentrum), telefonisch en elektronisch via internet (elektronisch loket). Waar het om gaat, is dat er een fysieke en elektronische plek is, waar de burger terecht kan met zijn eigen verhaal, waar hij met hulp van een adviseur (of ICT) meer inzicht krijgt in zijn hulpvraag en waar hij verder in de juiste richting wordt geholpen.

Het moet dus plek zijn waar iemand zit die *begrijpt* wat de burger bedoelt, die hem (eerlijk vanuit een onafhankelijke positie) *wijst* op alle mogelijkheden die er zijn (inclusief de voetangels en klemmen daarbij) en die na de keuze van de burger de toegang *regelt* tot het aanbod en indien mogelijk als doorgeefluik fungeert voor een aanbieder.

Van groot belang is, dat het begrijpen en wijzen plaatsvindt *onafhankelijk* van welke aanbieder dan ook. Na de keuze van de burger zal het regelen dat er ook feitelijk een product of dienst wordt geleverd, in nauwe *samenwerking* moeten plaatsvinden met aanbieders en tussenpersonen (indicatie en toewijzing), zodat de gewenste producten en diensten *snel, efficiënt en in onderlinge samenhang* worden geboden. In de fase van begrijpen en wijzen wordt een belangrijke functie voor de aanbieders vervuld: een *filter* bieden voor mensen die anders ten onrechte een aanbieder aanspreken voor een aldaar ontbrekend product, een *toeleiding* zijn naar passende producten naar onafhankelijke aanbieders.

De dienstverlening moet herkenbaar voldoen aan de volgende vijf kernbegrippen: onafhankelijk van aanbieders, integrale vraagbenadering, efficiënte toeleiding tot aanbieders,

---

<sup>3</sup> Antwoord© 2: Antwoord op de meest gestelde vragen en handreikingen voor de aanpak (2008; Vereniging Directeuren Publieksdiensten, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Overheid heeft *Antwoord©*, EGEM-i).

<sup>4</sup> [www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl)

transparantie bij onder meer de vraagverduidelijking en de werkwijze, en laagdrempeligheid bij de toegang tot het Wmo-loket en de voorzieningen daarachter.

Het Wmo-loket kan een aantal kerntaken vervullen<sup>5</sup>:

- Informeren: Feitelijke informatie over WMO-voorzieningen;
- Adviseren: Persoonlijk advies vaak gepaard met vraagverduidelijking en bemiddeling naar collectieve WMO-voorzieningen;
- Cliëntondersteuning: Ondersteuning van de cliënt bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem;
- Toegang tot WMO: Hierbij gaat het om het regelen van toegang tot individuele voorzieningen, waarvoor bijvoorbeeld indicatiestelling noodzakelijk is.

De VNG beoogt met het project De Kanteling het compensatiebeginsel vorm te geven. Het Wmo-loket kan een belangrijke rol spelen in het organiseren of uitvoeren van het Kantelgesprek. Meer hierover in een andere notitie en op [www.vng.nl](http://www.vng.nl).

#### **4. Het wijkinformatiepunt: aanspreekpunt van de gemeente in de wijk**

Veel gemeenten hebben beleid voor woonzorgzones ontwikkeld. Onderdeel van de ambities voor deze woonzorgzones is veelal het bieden van een wijkpunt voor informatie, advies en ondersteuning. Een wijkinformatiepunt (WIP) is een punt waar inwoners van de wijk terecht kunnen met hun vragen over de wijk, waar informatie gevonden kan worden over de wijk en waar vanuit verschillende organisaties diensten worden aangeboden.

In de informatiepunten kunnen bewoners terecht met alle mogelijke vragen die zich in het dagelijkse (sociale) leven kunnen voordoen en waarvoor hulp of advies van buitenaf nodig is, zoals vragen over wonen, welzijn, zorg, inkomen, werk, leefbaarheid, veiligheid, ouder worden, leven met een beperking, opvoeden van kinderen en mantelzorg. Bij het WIP kunnen bewoners onder andere terecht voor: wensen, vragen en ideeën over de gemeente en de wijk, plannen voor de wijk, zaken die in de buurt of straat spelen, meldingen over het onderhoud van straten en groen, veiligheid en verkeer, en het indienen van voorstellen voor het verbeteren van de leefbaarheid in de buurt. Tevens kan een WIP directe service verlenen bij (eenvoudige) hulpvragen die betrekking hebben op de wijk. De medewerkers van het informatiepunt kunnen vragen direct of indirect beantwoorden of bewoners in contact brengen met dienst- en hulpverleners van de verschillende organisaties.

Wijkinformatiepunten zijn de gemakkelijke toegankelijkheid voor de wijkbewoners en het informele karakter. Wijkbewoners kunnen zonder afspraak binnenlopen en omgekeerd kunnen medewerkers van de instellingen situaties meteen ter plaatse bekijken. Ook de contacten tussen de instellingen onderling zijn eenvoudig en informeel. Het WIP weet wat er speelt en heeft een goed netwerk in de wijk. De medewerkers van het wijkbureau leggen

---

<sup>5</sup> Lokale loketten in de Wmo. 2. Uitvoering, september 2006, versie 2

verbindingen tussen het werk van de gemeente, haar bewoners, ondernemers en het werk van partners, zoals welzijnsorganisaties, corporaties en zorginstellingen.

## 5. Overeenkomsten en verschillen

Het KCC, Wmo-loket en WIP zijn in beginsel alle drie initiatieven van gemeenten om de informatievoorziening en dienstverlening aan burgers te verbeteren. In essentie zijn er in de onderliggende principes veel overeenkomsten tussen de drie initiatieven. Onderstaand een aantal uitgangspunten die voor alle initiatieven gelden:

- Transparante informatievoorziening aan de burger
- Kwaliteit van de dienstverlening door de overheid verbeteren
- Toegankelijk; één loket gedachte
- Snel antwoord op veelgestelde vragen
- Laagdrempelig
- Vraaggestuurd vanuit de behoefte van de burger
- Informatie is via verschillende contactkanalen beschikbaar; fysiek loket, post, internet, telefoon

Naast de overeenkomsten zijn er zijn ook verschillen tussen de initiatieven. De belangrijkste verschillen staan in onderstaande tabel weergegeven:

	<b>KCC</b>	<b>Wmo-loket</b>	<b>WIP</b>
<i>focus</i>	<i>overheidbreed</i>	<i>thema: Wmo</i>	<i>wijk</i>
Type vragen	Vragen aan de overheid	Vragen over wonen, welzijn, zorg en inkomensondersteuning	Vragen over leefbaarheid in de wijk
Aanbod	Landelijk, gemeentelijk en regionaal	Gemeentelijk en regionaal	Lokaal

Een ander verschil tussen de drie initiatieven die niet in bovenstaande tabel staat is de *scope* van de loketten. Het gemeentelijk KCC is primair gericht op het afhandelen van meest gestelde vragen van burgers. Het Wmo-loket en het WIP daarentegen gaan verder dan vraagbeantwoording, ook cliënt ondersteuning en specifieke gevallen kunnen in bijvoorbeeld een Wmo-loket worden afgehandeld.

## 6. Uitdagingen en aanbevelingen gemeenten

Zowel grote, middelgrote als kleine gemeenten zijn in 2015 dé ingang voor de gehele overheid. Voor alle gemeenten geldt dat zij in de kern verantwoordelijk zijn voor dezelfde producten en diensten. Daarnaast zetten alle gemeenten alle kanalen in voor het contact met de burger. Binnen de wettelijke kaders kan het bestuur van de gemeenten zelf keuzes maken hoe zij de dienstverlening aan burgers wil vormgeven.

Een belangrijk risico dat gemeenten nu lopen is dat de verschillende initiatieven voor het vertrekken van informatie geïsoleerd van elkaar worden opgepakt waardoor gemeenten suboptimale en inefficiënte concepten implementeren. De kunst is om deze initiatieven met elkaar te verbinden en synergie te creëren.

Een keuze voor één initiatief is dan ook niet nodig. De grootte van de gemeente *kan* (maar hoeft niet!) bepalend zijn voor de keuze van invulling van een gemeentelijk loket voor informatievoorziening aan burgers.

Afhankelijk van de grootte van de gemeente kunnen bijvoorbeeld de volgende loketfuncties gekozen worden ten aanzien van gemeentelijke informatievoorziening aan burgers:

nr	soort gemeente	gewenste loketfunctie
1.	Klein (tot 15.000 inwoners)	één breed en diep Wmo-loket met ketenpartners KCC zelfstandig of regionaal ontwikkelen
2.	Middelgroot (15-000-50.000 inwoners)	KCC met Wmo-functie Ketenpartners in de backoffices
3.	Groot (meer dan 50.000 inwoners)	Breed en centraal KCC met Wmo-functie WIP's met deelname ketenpartners

Voor een kleine gemeente is het oprichten van een KCC in samenwerking met andere regiogemeenten interessant. Door het verschil in inwoneraantal is het volume aan contacten in deze gemeenten veel kleiner dan in grote gemeenten. Daarnaast hebben kleine gemeenten meer moeite om zeer specialistische kennis in huis te hebben of in te kopen. Tenslotte zijn in kleine gemeenten de mogelijkheden voor functiespecialisatie kleiner.

Kleine gemeenten hebben ook voordelen bij de inrichting van een KCC. De organisatie en ICT-huishouding in kleine gemeenten zijn eenvoudiger en vaak minder versnipperd dan in grote gemeenten en is de afstand tussen de frontoffice en de backoffice kleiner waardoor er minder risico op vervreemding is. De organisatie meekrijgen is in veel gevallen ook minder complex dan een grote gemeenten met (grote) verschillende diensten en sectoren met veel autonomie.

Voor deze kleinere gemeenten kan het aantrekkelijk zijn om het Wmo-loket aan te laten sluiten op een breed en centraal regio-KCC. Het KCC vormt de centrale ingang voor burgers als het gaat om gemeentelijke dienstverlening, de toegang tot die dienstverlening blijft lokaal.

In grote gemeenten kan er voor gekozen worden om naast een centraal KCC ook WIP's te hanteren met hierin geïntegreerd een Wmo-loket. Ook in de situatie van integratie van alle loketten in het KCC blijft de mogelijkheid open om 'thematische loketten' (zoals het Wmo-loket) op een andere locatie te vestigen als blijkt dat dit leidt tot een betere dienstverlening aan de burgers. Dit decentrale loket dient dan wel aan de centrale criteria met betrekking tot kwaliteit en continuïteit te voldoen.

Een integrale aanpak van de invulling van de informatievoorziening aan burgers is een mooie uitdaging. Die zou er als volgt uit kunnen zien:

*Eén of meer plekken waar de burger antwoord via alle kanalen op al zijn of haar vragen kan krijgen met advies en ondersteuning bij brede en diepe dienstverlening. Een outreachende aanpak behoort bij het concept. Er is geen onderscheid in de vragen aan de overheid en de vragen over wonen, welzijn, zorg en inkomensondersteuning. Het compensatiebeginsel wordt hierbij meegenomen. Leefbaarheid en sociale samenhang worden in het beantwoorden van de vraag en het bieden van het aanbod meegenomen.*

## 7. Contact

Voor meer informatie, het maken van een afspraak of offerte kunt u contact opnemen met:



Stichting VraagWijzer Nederland  
Hoofdstraat 1-3  
2351 AA Leiderdorp

T 071 - 542 98 63  
KvK 28101043  
BTW NL 8133.23.186.B.01  
E [vraagwijzer@vraagwijzer.nl](mailto:vraagwijzer@vraagwijzer.nl)  
W [www.vraagwijzer.nl](http://www.vraagwijzer.nl)



Art Klijn  
*Business Manager*

DCE Consultants  
Walaardt Sacréstraat 405  
1117 BM Schiphol

T 020 - 449 99 00  
E [info@dceconsultants.com](mailto:info@dceconsultants.com)  
W [www.dceconsultants.com](http://www.dceconsultants.com)