

# De Toekomst van het Wmo-loket

*Een onderzoek naar de toekomst van het Wmo-loket  
onder gemeenten en welzijnsorganisaties*

Leiderdorp, 30 januari 2013

## Colofon

### Stichting VraagWijzer Nederland

Hoofdstraat 1-3

2351 AA Leiderdorp

T 071 - 542 98 63

E [vraagwijzer@vraagwijzer.nl](mailto:vraagwijzer@vraagwijzer.nl)

W [www.vraagwijzer.nl](http://www.vraagwijzer.nl)



### Tekst:

Stichting VraagWijzer Nederland

Pamela van der Kruk, directeur

Susanne van den Buuse, onderzoeker

Niets van deze rapportage mag worden 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 Leiderdorp, met uitzondering van de opdrachtgever van deze rapportage.

## **INHOUDSOPGAVE**

1.	INLEIDING	4
2.	SAMENVATTING EN CONCLUSIES	5
	2.1. Samenvatting	5
	2.2. Conclusies volgens Stichting VraagWijzer Nederland	6
	2.3. Aanbevelingen volgens Stichting VraagWijzer Nederland	6
3.	RESULTATEN	7
	BIJLAGE: VRAGENLIJST	15

## 1. INLEIDING

Alle gemeenten in Nederland hebben een plek waar informatie, advies en ondersteuning wordt geboden volgens prestatieveld 3 van de Wmo. Bij de meeste gemeenten is deze plaats het Wmo-loket. Hier vindt de toegang<sup>1</sup> tot de Wmo plaats. Door de vele ontwikkelingen op Wmo-gebied, zoals de transitie Jeugd en AWBZ en het teruglopen van rijksmiddelen, rijst de vraag of een Wmo-loket de juiste plaats zal blijven voor de toegang tot de Wmo. Heeft het Wmo-loket nog toekomst?

### **Digitale enquête**

Stichting VraagWijzer Nederland heeft op eigen initiatief een digitale enquête uitgezet onder organisaties die betrokken zijn bij de uitvoering van het Wmo-loket in hun gemeente (gemeenten, welzijnsorganisaties) om hun mening over de toekomst van het Wmo-loket te peilen. De uitnodiging voor de enquête werd per e-mail verstuurd naar alle gemeenten en welzijnsorganisaties van Nederland. Men kon de enquête invullen van 29 november 2012 t/m 14 januari 2013.

### **Respons**

Uiteindelijk hebben 262 respondenten de vragenlijst ingevuld, namens 200 gemeenten. Dit verschil ontstaat doordat er overlap is in deelnemende gemeenten: per gemeente hebben soms meerdere medewerkers (van de gemeente en/of betrokken welzijnsorganisatie) de vragenlijst ingevuld. Door random te ontdebelen, hebben we de overlap verwijderd. De uiteindelijke dataset bevat dan ook 200 respondenten die allen voor een andere gemeente de vragenlijst hebben ingevuld.

Van de 200 unieke organisaties zijn er 168 gemeenten, 21 welzijnsorganisaties en 11 andere organisaties. Omdat antwoorden bij geen enkele vraag verplicht was, is het aantal respondenten voor iedere vraag verschillend. Iedere vraag is door tenminste 136 respondenten beantwoord.

Tabel 1: *Deelnemende organisaties*

	Totale respons		Unieke respons (ontdubbeld)	
	Aantal	%	Aantal	%
Gemeenten	209	78%	168	84%
Welzijnsorganisaties	36	13%	21	11%
Anders	17	10%	11	6%
<b>Totaal</b>	<b>262</b>	<b>100%</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

De grootste groepen respondenten hebben de functie beleidsmedewerker (36%), manager (24%) of coördinator (17%). Onder de respondenten bevinden zich verder directeuren (7%), bestuurders (6%), consultants (5%) en gemeentesecretarissen (1%) en mensen met een andere functie (7%).

<sup>1</sup> Met "toegang" wordt bedoeld: het proces vanaf het moment waarop de burger zich meldt (of wordt gemeld) met een Wmo-ondersteuningsvraag, tot het bieden van passende ondersteuning. Bron: TransitieBureau (april 2012). *Handreiking Toegang tot de Wmo*.

## 2. SAMENVATTING EN CONCLUSIES

### 2.1. Samenvatting

#### **Het huidige Wmo-loket: een gemeentelijk loket met Wmo, welzijn en/of MO als dominant beleidsterrein**

De meeste gemeenten (62%) hebben als organisatievorm van het Wmo-loket gekozen voor de gemeentelijke variant. Dit houdt in dat het Wmo-loket zich in het gemeentehuis bevindt en wordt bemenst door ambtenaren. Wmo, welzijn en/of MO zijn voor de grote meerderheid (80%) van de Wmo-loketten het dominante beleidsterrein. Het Wmo-loket berust duidelijk minder vaak op de beleidsterreinen Antwoord<sup>©</sup> en Publiekszaken en Sociale Zaken, Werk en Inkomen.

#### **Nadruk op informatie en advies**

Het geven van informatie en advies is de meest voorkomende functie van het Wmo-loket, volgens 94% van de organisaties. Twee derde van de Wmo-loketten heeft als functie het indiceren van aanvragen voor individuele voorzieningen. Ondersteuning wordt door 58% van de loketten geboden.

#### **Wmo-loket neemt belangrijke plaats in in organisatie**

Aan het Wmo-loket wordt door de deelnemende organisaties veel waarde gehecht. Iets meer dan de helft (58%) van de organisaties vindt het Wmo-loket 'zeer belangrijk' voor de organisatie, 35% beschouwt het loket als 'redelijk belangrijk'. 5% vindt het loket niet (zo) belangrijk voor de eigen organisatie. Dit zijn voornamelijk gemeentelijke loketten.

#### **Front-office personeel goed toegerust**

Vrijwel alle organisaties geven aan dat het front-office personeel van het Wmo-loket in hun gemeente tenminste enigszins in staat is om vraagverkenning uit te voeren. Bij de meeste loketten is het front-office personeel vrij tot zeer goed in staat om vraagverkenning uit te voeren. Het meeste personeel is ook toegerust om vraagverheldering uit te voeren. In het gekantelde gesprek is men minder vaak bekwaam. Het personeel wordt als de grootste kwaliteit van het Wmo-loket beschouwd.

#### **Het Wmo-loket van de toekomst: een integraal loket**

Volgens de uitvoerende organisaties wordt het toekomstige Wmo-loket een breed of integraal loket, waar iedereen terecht kan met al zijn vragen op het gebied van zorg, wonen, welzijn, werk, inkomen en jeugd. Het Wmo-loket moet meebewegen met de decentralisaties en gelet op de ontwikkelingen (transities, Welzijn Nieuwe Stijl, Toegang) lijkt een integraal loket de meest voor de hand liggende oplossing. Over de vorm van het loket is men niet eensgezind. Eén centraal loket of meerdere loketten in de wijk? Een fysiek loket of digitaal, of beide? Een onafhankelijk loket of een loket geïntegreerd met bijvoorbeeld SoZaWe, of (gedwongen door bezuinigingen) het KCC? De meningen lopen uiteen.

De meerderheid denkt de vorm van het loket zoals die nu is in de eigen gemeente, hetzelfde blijft. De vorm van het toekomstige Wmo-loket lijkt dan ook sterk afhankelijk te zijn van de situatie in een specifieke gemeente. Waar men wel eensgezind over is, is dat er samenhang aangebracht moet worden tussen de taken en domeinen die op het bord van de gemeente terecht komen. Een goede samenwerking met de netwerkpartners is hierbij een vereiste.

### **Externe samenwerking belangrijk**

VraagWijzer identificeerde vijf 'pilaren' van het Wmo-loket: faciliteiten, externe en interne samenwerking, locatie en personeel. Men diende deze in de volgorde van grootste naar minste kwaliteit van het eigen Wmo-loket te plaatsen. Externe samenwerking nam hierbij de vierde plaats in: externe samenwerking wordt minder vaak dan achtereenvolgens personeel, locatie en interne samenwerking als kwaliteit van het Wmo-loket in de eigen gemeente beschouwd. Bijna de helft van de organisaties geeft aan dat de gemeente op dit moment bezig is met de optimalisatie van de uitvoering van de netwerksamenwerking. De andere helft is nog bezig met het vormen van beleid of het vertalen van beleid naar uitvoering.

### **Veel invloed van transitie AWBZ verwacht op het Wmo-loket**

De transitie van AWBZ begeleiding en verzorging naar de Wmo heeft volgens de uitvoerende organisaties de meeste invloed op de toekomst van het Wmo-loket. De actualiteit van het onderwerp speelt hierbij waarschijnlijk mee. Het grootste deel van de gemeenten verkeert wat betreft deze en de andere transities in de fase van beleidsontwikkeling. Van de Kanteling wordt een blijvende invloed verwacht. De meerderheid denkt dat de Kanteling invloed heeft op het toekomstige Wmo-loket en iets meer dan de helft bevindt zich al in de fase van optimalisatie van de uitvoering. Welzijn Nieuwe Stijl acht men niet zozeer van invloed op de toekomst van het Wmo-loket.

## **2.2. Conclusies volgens Stichting VraagWijzer Nederland**

De toekomst van het Wmo-loket lijkt (voorlopig) veilig gesteld: de meerderheid van de respondenten verwacht dat het Wmo-loket zal blijven. De uitdagingen voor het Wmo-loket liggen in de nabije toekomst, als de transities gaan landen. Waar informatie en advies een taak is van vrijwel alle Wmo-loketten, ontbreekt ondersteuning in veel gemeenten in het aanbod. Daar liggen juist de kansen, immers het vertalen van een vraag of een probleem in een hulpvraag of aanvraag in plaats van ondersteuning, zorgt voor toename van de kosten. Juist de nieuwe doelgroepen die de transities met zich meebrengen (mensen met een lichamelijke beperking, Wajongers, gezinnen) hebben een ondersteuningsbehoefte.

## **2.3. Aanbevelingen volgens Stichting VraagWijzer Nederland**

Op basis van de conclusies doen wij de volgende aanbevelingen met betrekking tot het Wmo-loket:

1. Geef (meer) aandacht aan het bieden van ondersteuning
2. Optimaliseer de huidige samenwerking en netwerkvorming
3. Zet in op het integrale loket door het scholen van de front-officemedewerkers tot generalisten

### 3. RESULTATEN

De meeste gemeenten (62%) hebben als organisatievorm van het Wmo-loket gekozen voor de gemeentelijke variant. Het Wmo-loket bevindt zich in het gemeentehuis en wordt bemenst door ambtenaren. De op-één-na meest voorkomende vorm is de samenwerkingsvariant, waarbij diverse partijen gezamenlijk de bemensing in het Wmo-loket realiseren.

Andere vormen die worden genoemd, zijn voornamelijk tussenvormen (bijvoorbeeld een Wmo-loket in het gemeentehuis, bemenst door een externe organisatie). Ook beschikken enkele gemeenten over meerdere Wmo-loketten met verschillende organisatievormen.

Tabel 2: *Organisatievorm Wmo-loket*

Type loket	Omschrijving	Aantal	%
Gemeentelijke variant	Een Wmo-loket in het gemeentehuis, bemenst door ambtenaren.	123	62%
Uitvoeringsvariant	Een Wmo-loket buiten het gemeentehuis, bemenst door een welzijnsorganisatie of een andere organisatie die daarvoor opdracht heeft gekregen.	15	8%
Samenwerkingsvariant	Een Wmo-loket waarin diverse partijen gezamenlijk de bemensing in het Wmo-loket realiseren.	42	21%
Anders		19	10%
<b>Totaal</b>		<b>200</b>	<b>100%</b>

Wmo, welzijn en/of MO zijn voor de grote meerderheid (80%) van de Wmo-loketten het dominante beleidsterrein. Antwoord<sup>®</sup> en Publiekszaken en Sociale Zaken, Werk en Inkomen zijn hieraan duidelijk ondergeschikt. Bij 'anders' worden opnieuw vooral combinaties genoemd tussen de genoemde beleidsterreinen. Ook worden combinaties met CJG, WWB en zorg en combinaties tussen Wmo/welzijn/zorg en sociale zaken/werk/inkomen genoemd. Deze loketten kennen dus geen dominant beleidsterrein.

Tabel 3: *Wat is het dominante beleidsterrein voor het huidige Wmo-loket?*

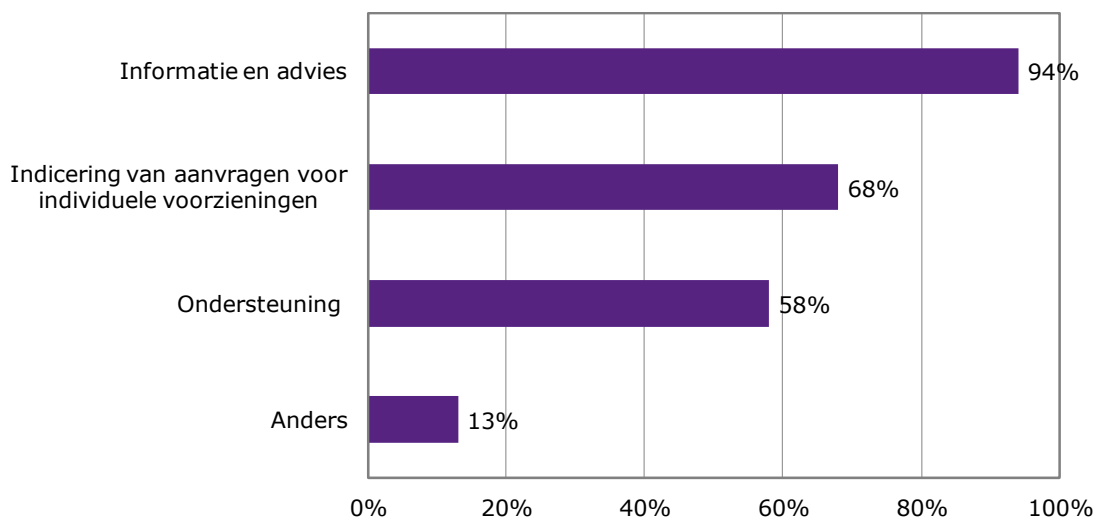
Type loket	Aantal	%
Wmo/Welzijn/MO	159	80%
Antwoord <sup>®</sup> en Publiekszaken	9	5%
Sociale Zaken, Werk en Inkomen	8	4%
Anders	23	12%
<b>Totaal</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Het geven van informatie en advies is de meest voorkomende functie van het Wmo-loket, volgens 94% van de organisaties. Twee derde van de Wmo-loketten heeft als functie het indiceren van aanvragen voor individuele voorzieningen. Iets meer dan de helft van de loketten biedt ondersteuning. Andere functies die genoemd worden zijn onder andere signalering, bemiddeling, toeleiding, doorgeleiding/warme overdracht en doorverwijzing.

De Wmo-loketten die ondersteuning bieden, doen dit in de vorm van een (al dan niet vraaggestuurd) gesprek, warme overdracht, doorverwijzing of begeleiding bij het indienen van een Wmo-vraag of aanvraag (bijvoorbeeld door het inzetten van een papierenbrigade).

Het ene loket werkt hierbij volgens de Kanteling (vraaggestuurd gesprek), het andere loket is voornamelijk nog gericht op het helpen van klanten met een aanvraag.

### Wat zijn globaal de functies van het huidige Wmo-loket?



Een Wmo-loket is gemiddeld 27 uur per week open, oftewel bijna 4 uur per dag. De personele bezetting is gemiddeld 4,5 fte. Het personeel heeft ongeveer even vaak een MBO-opleiding (47%) als een HBO-opleiding (53%) genoten.

Klanten bereiken het Wmo-loket het meest vaak door te bellen: de helft van de contacten (53%) met het loket verloopt telefonisch. Een derde (31%) van de contacten zijn fysieke bezoekers en 16% van de contacten verloopt digitaal.

Tabel 3: Algemene gegevens van het Wmo-loket

		Gemiddeld
Openstelling		27 uur per week
Personele bezetting		4,5 fte
Opleidingsniveau personeel (% van het totaal)	LBO	0%
	MBO	47%
	HBO	53%
Aantal bezoekers/contacten	Fysiek	14 per dag (31%)
	Telefonisch	24 per dag (53%)
	Digitaal	7 per dag (16%)
	Totaal	45 per dag (100%)

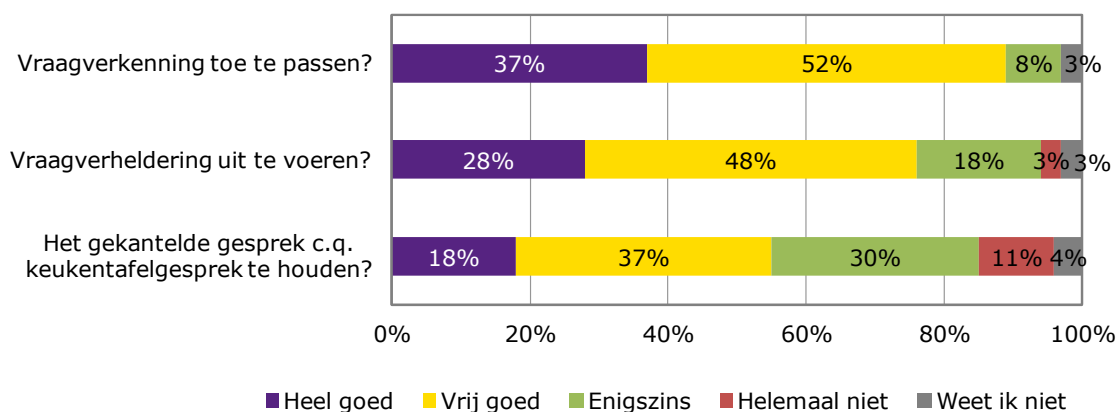
Bij alle Wmo-loketten is het front-officepersoneel enigszins in staat vraagverkenning toe te passen. 89% is hiertoe vrij tot zeer goed in staat. Ook vraagverheldering kan door het front-office personeel (76%) van de Wmo-loketten vrij tot zeer goed worden toegepast. In het gekantelde gesprek (keukentafelgesprek) is het frontoffice-personeel minder bekwaam, maar nog steeds is iets meer dan de helft (55%) vrij tot zeer goed in staat dit gesprek te voeren.



Tabel 4: *Gesprekstechnieken behorende bij de Kanteling (toelichting bij grafiek)*

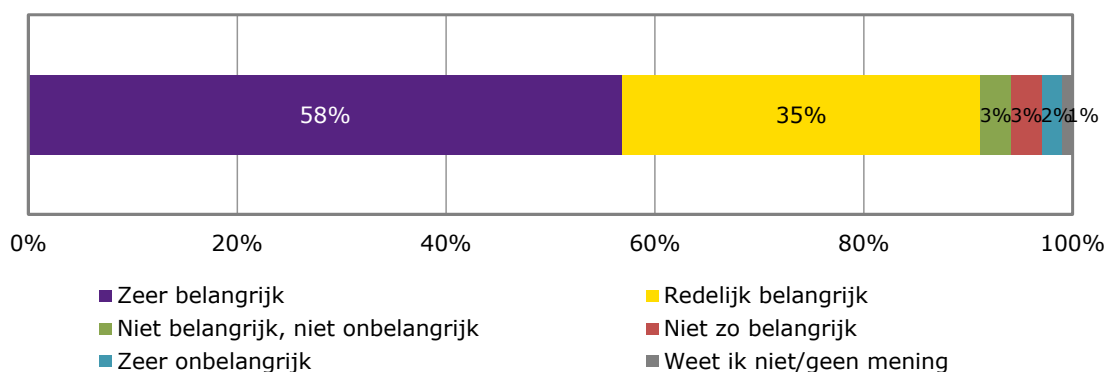
Gesprekstechniek	Omschrijving
Vraagverkenning	Vraagverkenning is een quickscan van enkele minuten om vast te stellen of de persoon op de juiste plaats is en of er meer aan de hand is: de voorfase van vraagverheldering.
Vraagverheldering	Vraagverheldering is een vraaggestuurd gesprek om de situatie grondig duidelijk te krijgen en na te gaan of er een vraag achter de vraag ligt.
Het gekantelde gesprek c.q. keukentafelgesprek	Het gekantelde gesprek richt zich op oplossingen en resultaten van de situatie van de persoon met daarbij de inzet van eigen kracht, het sociale netwerk, algemene en voorliggende voorzieningen, voordat eventueel individuele voorzieningen aangevraagd worden.

### Is het frontoffice personeel van het Wmo-loket in staat om:



Aan het Wmo-loket wordt door de respondenten veel waarde gehecht. Iets meer dan de helft (58%) van de organisaties vindt het Wmo-loket 'zeer belangrijk' voor de organisatie. Een derde (35%) vindt het redelijk belangrijk. Slechts 5% vindt het Wmo-loket onbelangrijk.

### Hoe belangrijk is het huidige Wmo-loket volgens u voor uw organisatie?



VraagWijzer identificeerde vijf aspecten die de 'pijlers' vormen van een Wmo-loket: faciliteiten, externe en interne samenwerking, locatie en personeel. Van deze vijf aspecten is het personeel volgens de uitvoerende organisaties de grootste kwaliteit van hun Wmo-loket. De locatie volgt op nummer 2, gevolgd door interne samenwerking. Externe samenwerking en faciliteiten krijgen de minste kwaliteit toebedeeld.

Tabel 5: Aspecten van het Wmo-loket, gerangschikt van 1=onze grootste kwaliteit tot 5=onze minste kwaliteit. Tussen haakjes de gemiddelde score van het aspect.

Rangorde (gem. score)	Aspect Wmo-loket	Omschrijving voorwaarden
1. (2,2)	Personeel	Klantgericht, deskundig, goede kennis van de sociale kaart
2. (2,7)	Locatie	Laagdrempelig, toegankelijk, onafhankelijk
3. (3,2)	Interne samenwerking	Samenwerking binnen de organisatie, met andere afdelingen
4. (3,3)	Externe samenwerking	Samenwerking met relevante organisaties
5. (3,6)	Faciliteiten	Inrichting, registratie, ICT

Andere aspecten die de organisaties zelf als kwaliteit van hun Wmo-loket beschouwen, zijn onder andere:

- integraal werken (bijv. met WWB/Welzijn/SoZaWe)
- klantgerichtheid (klantvriendelijk/betrokken personeel, bereikbaar loket, snelheid van handelen)
- dichtbij de burger (meerdere loketten in de wijk, outreachend, huisbezoek)

#### Voorbeelden van aspecten die organisaties als een kwaliteit van hun Wmo-loket beschouwen

"Integraliteit, Wmo-breed en link met andere domeinen: kinderopvang, ouderenhuisvesting, gezondheid, bijzondere bijstand en inburgeren"

"Gemeenschappelijke huisvesting met AMW, raadslieden, Wmo-consulent"

"24-uurs-service. Binnen 24 uur na (papieren) melding wordt de klant gebeld voor het maken van een afspraak voor een keukentafelgesprek."

"Outreachend werken, huisbezoek, eigen kracht overleggen"

"Direct beslissingsbevoegd op aanvragen"

"Het loket loopt goed mee in de ontwikkelingen in buurtgericht werken. Goede contacten met ketenpartners, ook actief in nieuwe projecten (bijvoorbeeld: dementieketen)"

"Kernteam per dorpskern (6); MEE in kernteam die de keukentafelgesprekken onafhankelijk uitvoert; werken met ouderenadviseurs/maatschappelijk raadslieden die cliënten ondersteunen."

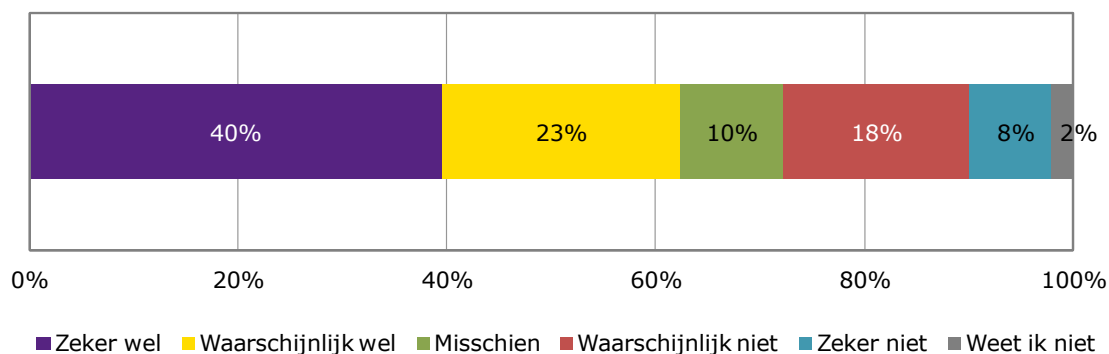
"Het loket heeft spreekuren op meerdere locaties, dus dicht bij de inwoners"

"Geïntegreerd loket van SoZa en Wmo; er is bij veel cliënten overlap zodat de hele situatie in een keer bekeken kan worden."

"Het personeel heeft hart voor hun werk."

63% van de organisaties denkt dat het Wmo-loket in zijn huidige vorm toekomst heeft. Zij zijn dus in de meerderheid. Eén op de tien denkt dat het misschien zo is, en een kwart (26%) denkt dat het Wmo-loket in zijn huidige vorm geen toekomst heeft.

### Heeft het Wmo-loket in uw gemeente in zijn huidige vorm volgens u nog toekomst?



Uit de toelichtingen blijkt dat men verwacht dat het Wmo-loket in ieder geval moet meebewegen met de decentralisaties. De taken en domeinen van gemeenten worden uitgebreid en dienen met elkaar in samenhang gebracht te worden. Voor het Wmo-loket is dit niet anders: dit wordt een breed loket. Voor de één betekent dit een ander type loket, voor de ander een voortzetting/uitbreiding van het huidige loket – dit is afhankelijk van de huidige situatie in de gemeente. Anderen gaan in op de verschijningsvorm van het Wmo-loket. Een fysiek loket is volgens hen niet meer van deze tijd: het Wmo-loket van de toekomst zal digitaal zijn. Weer anderen gaan in op het aantal loketten: in plaats van één Wmo-loket worden meerdere kleine loketten opgericht in de wijk, dichtbij de bewoners.

Een aantal voorbeelden van toelichtingen zijn in onderstaand tekstvak weergegeven.

Ja, het Wmo-loket in zijn huidige vorm heeft toekomst
<p>"Wel blijven doorontwikkelen en heel duidelijk samenwerking zoeken met partijen die nu al op de markt zijn."</p> <p>"Een Wmo-loket in de gemeenten is niet statisch, het ontwikkelt mee, het volgt beleid, een trend of maatschappelijke/politieke ontwikkeling. Als u het heeft over het Wmo-loket in zijn huidige vorm dan vraagt u naar de bekende weg. Voor een niet mee veranderend "loket" geldt evenals alles wat niet (mee) evolueert slechts één zekerheid: de ondergang."</p> <p>"Wij opteren voor een brede toegang voor de domeinen werk en inkomen, Wmo en jeugdzorg. Dus één gezamenlijk loket."</p> <p>"Het Wmo-loket zal steeds belangrijker worden. De voorlichting en adviserende taken zullen een steeds belangrijker onderdeel van het Wmo-loket worden. Wij zullen steeds vaker samen met de burger zoeken naar de eigen mogelijkheden/of algemeen voorliggende voorzieningen of doorverwijzen naar vrijwilligersorganisaties."</p> <p>"Wmo-consulenten maken onderdeel uit van de sociale wijkteams. Met name de informatie en adviesfunctie kan ook door ketenpartners gedaan worden. We zullen elkaar binnen de keten hard nodig hebben om alle (toekomstige) taken goed uit te voeren en te zorgen dat burgers participeren en zelfredzaam zijn."</p> <p>"Het zorgloket is de spin in het web van de wirwar van hulp en dienstverlening."</p>

"De wijkgerichtheid is een kans, de toekomstige ontwikkelingen zijn een uitdaging vooral de transities in het sociale domein en de economische problemen (bezuinigingen). De vraag is of wij dit concept overeind kunnen blijven houden."

**Nee, het Wmo-loket in zijn huidige vorm heeft geen toekomst**

"Ik vraag mij af of een fysiek loket nog wel van deze tijd is. Digitaal verkeer zal steeds meer toenemen en indien noodzakelijk kan men een afspraak maken met het 'loket'/de medewerker. Dit kan in de thuissituatie maar ook in een spreekkamer."

"We zijn bezig om de toegang tot de Wmo anders te regelen waarbij zo veel mogelijk welzijnsinstellingen en de gemeente gezamenlijk de balie zullen vormen. Dit hoeft niet per se in het gemeentehuis te zijn."

"Wmo-loket wordt KCC medewerker. Meerdere KCC medewerkers gaan algemene Wmo-info geven. Verwatering van kennis en kwaliteit."

"Met andere gemeenten in de regio is een uitvoeringsorganisatie opgericht waar mensen met vragen geholpen worden en eventueel een aanvraagprocedure gestart wordt. Daarnaast wordt geëxperimenteerd met wijkondersteuningsteams en wordt het Wmo-loket meer geïntegreerd in de afdeling Burgerzaken."

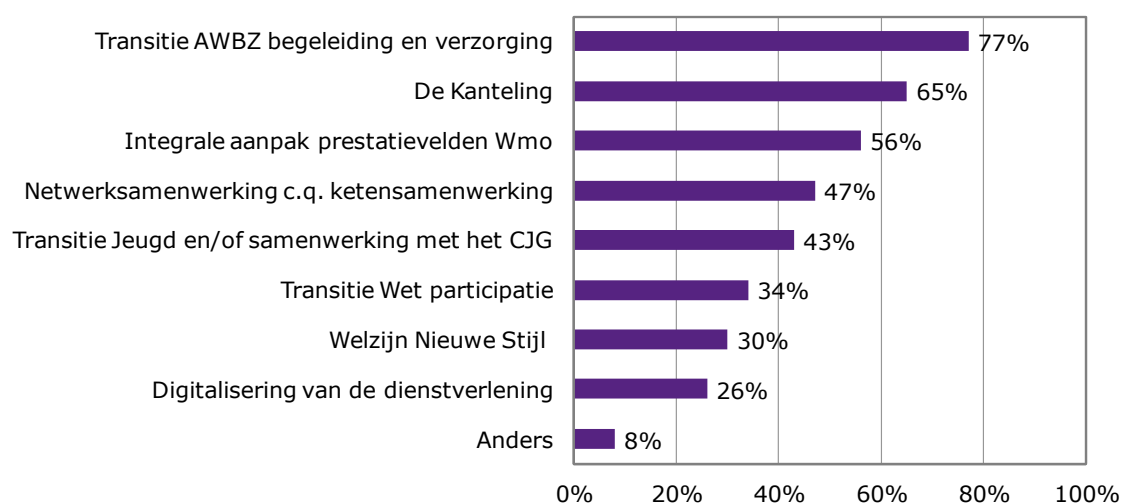
"Het Wmo-loket blijft zeker bestaan, maar de toegang tot de Wmo wordt breder opgepakt. Wij zijn op dit moment bezig hierover beleid te maken."

"Naar verwachting gaan we veel meer werken vanuit de kernen, met laagdrempelige en toegankelijke wijksteunpunten."

"Wij willen naar een meer toegankelijke, laagdrempelige locatie, openstelling elke dag, outreachend met plek voor externe partners. Klaar terwijl u wacht op enkelvoudige producten."

De transitie AWBZ (begeleiding en verzorging) heeft volgens de organisaties de meeste invloed op de toekomst van het Wmo-loket. De Kanteling volgt op de tweede plaats. Andere ontwikkelingen die men noemt zijn onder andere bezuinigingen, het KCC en regionalisering. Welzijn Nieuwe Stijl acht men niet zozeer van invloed op de toekomst van het Wmo-loket.

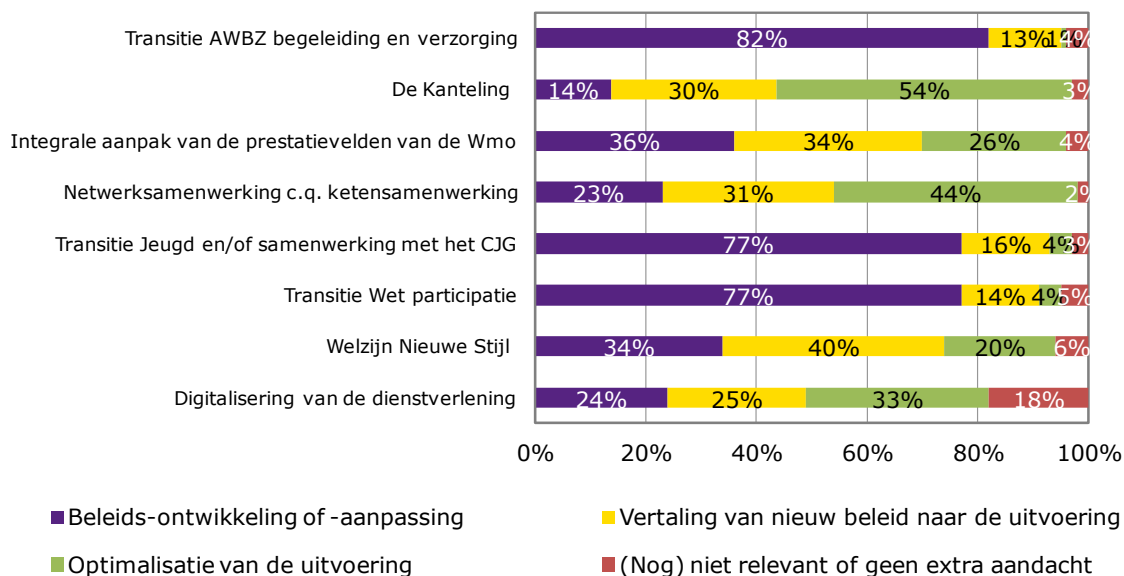
**Welke ontwikkelingen hebben volgens u de meeste invloed op de toekomst van het Wmo-loket?**



Bovengenoemde ontwikkelingen bevinden zich in verschillende fases binnen de gemeenten. Men is het meest ver met de Kanteling, netwerksamenwerking en digitalisering van de dienstverlening. Deze ontwikkelingen bevinden zich verhoudingsgewijs het vaakst in de fase van optimalisatie van de uitvoering. Op het gebied van de drie transities (AWBZ, Jeugd, Wet participatie) is men het minst ver: de meerderheid van de gemeenten bevindt zich hierbij nog in de fase van beleidsontwikkeling. Welzijn Nieuw Stijl is het meest actuele onderwerp in die zin dat gemeenten hierbij het meest van alle onderwerpen bezig zijn met de vertaling van beleid naar uitvoering.

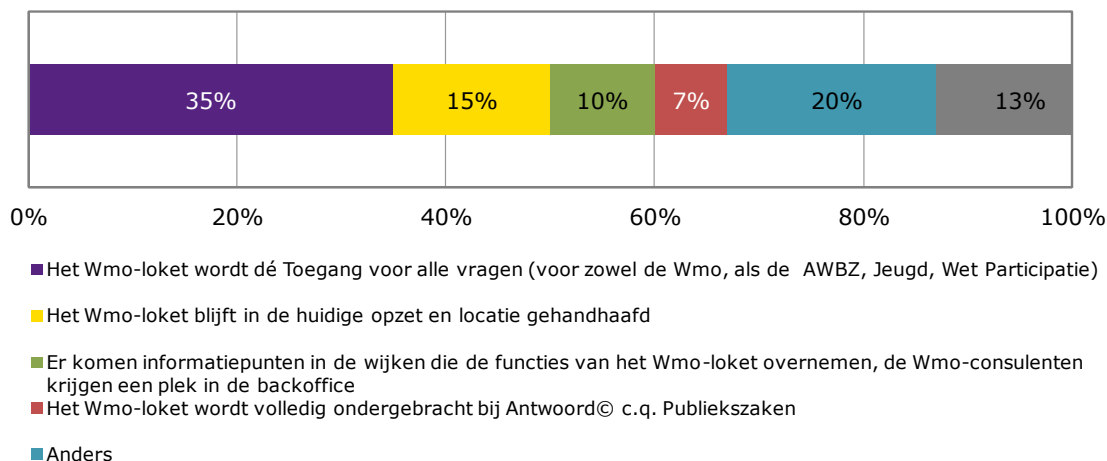
Digitalisering van de dienstverlening is een continu proces, waardoor de aandacht voor dit onderwerp wisselt per gemeente. In de grafiek is ook te zien dat de gemeenten bijna gelijk over de verschillende fases zijn verdeeld.

### In welke fase bevinden deze ontwikkelingen zich binnen uw gemeente?



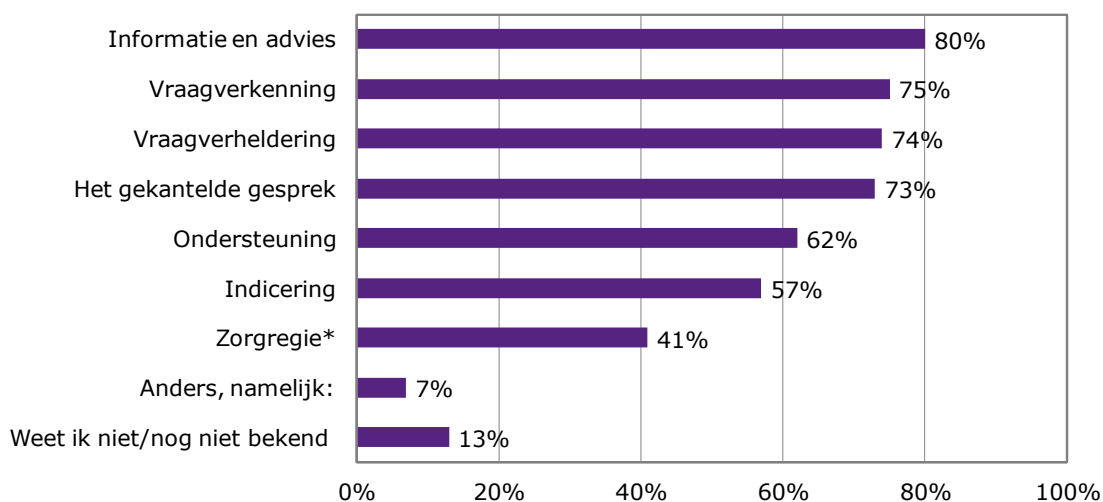
De voorspellingen voor de nabije toekomst van het huidige Wmo-loket verschillen sterk per gemeente. De grootste groep gemeenten (35%) gaat ervoor zorgen dat het Wmo-loket de Toegang wordt voor alle vragen. De groep die denkt dat het Wmo-loket in de huidige opzet en locatie gehandhaafd blijft, is iets meer dan twee keer zo klein (15%). In 10% van de gemeenten worden er informatiepunten in de wijk opgericht die de functies van het huidige Wmo-loket overnemen. De kleinste groep vormen de gemeenten die het Wmo-loket volledig zullen onderbrengen bij Publiekszaken (het KCC). Bij 'anders' worden voornamelijk combinaties/mengvormen genoemd, waaronder bijvoorbeeld een loket dat samenwerkt met een sociaal wijkteam. Opnieuw wordt ook het digitale in plaats van fysieke loket genoemd.

### Hoe ziet de nabije toekomst van het huidige Wmo-loket in uw gemeente er volgens u uit?



De belangrijkste functie van de nieuwe Toegang wordt volgens de organisaties het geven van informatie en advies. Ook de drie gespreksvormen (vraagverkenning, vraagverheldering en het gekantelde gesprek) zullen bij de meeste gemeenten (73%-75%) een functie van de Toegang worden. Ondersteuning en indicering komen minder vaak voor, maar vormen nog steeds bij meer dan de helft van de gemeenten een functie. Zorgregie, het regisseren van de inzet van zorg en ondersteuning in een huishouden, wordt het minst vaak als functie van Toegang aangegeven. Bij 13% van de gemeenten is nog niet bekend welke functies de Toegang gaat vervullen.

### Welke van de onderstaande functies worden naar uw verwachting in de nieuw te organiseren vorm van Toegang ondergebracht?



\* Zorgregie is het regisseren van de inzet van zorg en ondersteuning in een huishouden

## BIJLAGE: VRAGENLIJST

### Uitnodiging in de e-mail

Geachte [!nq\_aanhef!],

Via deze weg wordt u uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek naar de toekomst van het Wmo-loket. Stichting VraagWijzer Nederland voert dit onderzoek op eigen initiatief uit en deelt de resultaten met gemeenten en welzijnsorganisaties, het ministerie van VWS en de VNG.

### Aanleiding

Alle gemeenten in Nederland hebben een Wmo-loket waar informatie, advies en ondersteuning wordt geboden. Veel gemeenten zijn bezig met het ontwikkelen van beleid voor de realisatie van Toegang. Met "Toegang" bedoelen we het proces vanaf het moment waarop de burger zich meldt (of wordt gemeld) met een ondersteuningsvraag, tot het bieden van passende ondersteuning. Nu is het Wmo-loket vaak de plek waar de Toegang tot de Wmo plaatsvindt. Maar blijft dit zo?

### Onderzoek

Wat is de rol van het Wmo-loket in alle ontwikkelingen die op de gemeenten afkomen, zoals de transitie AWBZ? Stichting VraagWijzer Nederland vindt dat het tijd is voor meer duidelijkheid en doet daarom dit onderzoek. Wij zijn benieuwd hoe uw organisatie denkt over de toekomst van het Wmo-loket in uw gemeente gelet op alle komende ontwikkelingen rond de Wmo.

Wij nodigen u uit om onze vragenlijst in te vullen. Deze bestaat uit 20 vragen. Invullen duurt ongeveer 15 minuten. U kunt de vragenlijst invullen tot en met **donderdag 13 december**.

### Start de vragenlijst >>

Uw gegevens worden anoniem verwerkt. Wij zullen de resultaten alleen op totaalniveau rapporteren.

Wij danken u hartelijk voor uw deelname! De resultaten worden gepubliceerd in de volgende nieuwsbrief en op onze website.

Met vriendelijke groet,

Pamela van der Kruk  
directeur  
Hoofdstraat 1-3  
2351 AA Leiderdorp  
T: 071 - 542 98 63  
E: [vraagwijzer@vraagwijzer.nl](mailto:vraagwijzer@vraagwijzer.nl)  
W: [www.vraagwijzer.nl](http://www.vraagwijzer.nl)

## De toekomst van het Wmo-loket

Welkom bij de vragenlijst over de toekomst van het Wmo-loket.

De vragenlijst bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Gegevens van uw organisatie
2. Stand van zaken in het Wmo-loket
3. Toekomst van het Wmo-loket
4. Ondersteuningsbehoeften

### Invulinstructie

Wij vragen u in onderdeel 1 "gegevens van uw organisatie" om een aantal gegevens van uw Wmo-loket, zoals openstelling en personele bezetting. Heeft u deze gegevens niet bij de hand? Geen probleem. Zolang u de vragenlijst niet volledig afrondt en verstuurt, kunt u de vragenlijst afsluiten en op een ander tijdstip weer openen om de gegevens in te vullen. Al uw antwoorden tot dan toe blijven behouden.

Uw antwoorden worden automatisch opgeslagen. Als u terugbladert of de vragenlijst tussentijds afsluit, blijven uw antwoorden dan ook behouden. Als u de vragenlijst afsluit en vervolgens heropent, begint u automatisch bij de vraag waar u gebleven was.

Rechts bovenin uw scherm ziet u hoe ver u gevorderd bent met het invullen van de vragenlijst.

### Anoniem

Uw gegevens worden anoniem verwerkt. Wij zullen alleen de resultaten op totaalniveau publiceren.

Alvast bedankt voor uw tijd!

## 1. Gegevens organisatie

Alleen de vragen op deze pagina zijn verplicht.

### 1.1 Bij welke organisatie bent u werkzaam?

- Bij een gemeente
- Bij een welzijnsorganisatie
- Anders, namelijk .....

### 1.2 Wat is uw functie in uw organisatie?

- Bestuurder
- Beleidsmedewerker
- Manager
- Coördinator
- Consulent
- Anders, namelijk: .....



## 2. Stand van zaken van het Wmo-loket

### 2.1 Wat voor soort Wmo-loket heeft uw gemeente?

- \* Een gemeentelijke variant is een Wmo-loket in het gemeentehuis, bemenst door ambtenaren.
- \*\* Een uitvoeringsvariant is een Wmo-loket buiten het gemeentehuis, bemenst door een welzijnsorganisatie of een andere organisatie die daarvoor opdracht heeft gekregen.
- \*\*\* Een samenwerkingsvariant is een Wmo-loket waarin diverse partijen in het Wmo-loket gezamenlijk de bemensing realiseren.

- Gemeentelijke variant\*
- Uitvoeringsvariant\*\*
- Samenwerkingsvariant\*\*\*
- Anders, namelijk .....

### 2.2 Wat is het dominante beleidsterrein voor het huidige Wmo-loket?

- Antwoord© en Publiekszaken
- Wmo/Welzijn/MO
- Sociale Zaken, Werk en Inkomen
- Anders, namelijk .....

### 2.3 Wat zijn globaal de functies van het huidige Wmo-loket?

*(meerder antwoorden mogelijk)*

- Informatie en advies
- Ondersteuning
- Indicering van aanvragen voor individuele voorzieningen
- Anders, namelijk .....

### 2.3a U geeft aan dat het Wmo-loket ondersteuning biedt. In welke vorm doet het loket dit?

(indien ondersteuning)

<open>

### 2.4 Hoe belangrijk is het huidige Wmo-loket volgens u voor uw organisatie?

- Zeer onbelangrijk
- Niet zo belangrijk
- Niet belangrijk, niet onbelangrijk
- Redelijk belangrijk
- Zeer belangrijk
- Weet ik niet/geen mening

2.5 **Algemene gegevens over het Wmo-loket (de frontoffice)**

Vul hieronder aub de gegevens van uw Wmo-loket in.

1. Openstelling: ... uur per week
2. Personele bezetting: ... fte
3. Opleidingsniveau personeel:
  - LBO
  - MBO
  - HBO
4. Gemiddeld aantal bezoekers/contacten per dag:
  - ... Fysieke contacten
  - ... Telefonische contacten
  - ... Digitale contacten

2.6 **Is het huidige front-office personeel van het Wmo-loket in staat om:**

- \* *Vraagverkenning is een quickscan van enkele minuten om vast te stellen of de persoon op de juiste plaats is en of er meer aan de hand is: de voorfase van vraagverheldering.*
- \*\* *Vraagverheldering is een vraaggestuurd gesprek om de situatie grondig duidelijk te krijgen en na te gaan of er een vraag achter de vraag ligt.*
- \*\*\* *Het gekantelde gesprek richt zich op oplossingen en resultaten van de situatie van de persoon met daarbij de inzet van eigen kracht, het sociale netwerk, algemene en voorliggende voorzieningen, voordat eventueel individuele voorzieningen aangevraagd gaan worden.*

	Heel goed	Vrij goed	Enigszins	Helemaal niet	Weet ik niet
Vraagverkenning* toe te passen?					
Vraagverheldering** uit te voeren					
Het gekantelde gesprek*** c.q. keukentafelgesprek te houden					

2.7 **Hieronder staan 5 aspecten van een Wmo-loket. In hoeverre zijn deze op het Wmo-loket in uw gemeente van toepassing? Rangschik de aspecten van 1=onze grootste kwaliteit tot 5=onze minste kwaliteit**

- Locatie: laagdrempelig, toegankelijk, onafhankelijk
- Personeel: klantgericht, deskundig, goede kennis van de sociale kaart
- Faciliteiten: inrichting, registratie, ICT
- Interne samenwerking binnen de organisatie, met andere afdelingen
- Externe samenwerking met relevante organisaties

2.7a **Zijn er nog andere aspecten die u als een kwaliteit van uw Wmo-loket beschouwt? .....**

### 3. De toekomst van het Wmo-loket in uw gemeente

#### 3.1 Heeft het Wmo-loket in uw gemeente in zijn huidige vorm volgens u nog toekomst?

- Zeker wel
- Waarschijnlijk wel
- Misschien
- Waarschijnlijk niet
- Zeker niet
- Weet ik niet

Toelichting: <open>

#### 3.2 Welke ontwikkelingen hebben volgens u de meeste invloed op de toekomst van het Wmo-loket?

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Integrale aanpak van de prestatievelden van de Wmo
- Digitalisering van de dienstverlening
- De Kanteling
- Transitie AWBZ begeleiding en verzorging
- Transitie Jeugd en/of samenwerking met het CJG
- Transitie Wet participatie
- Welzijn Nieuwe Stijl
- Netwerksamenwerking c.q. ketensamenwerking
- Anders, namelijk.....

#### 3.3 In welke fase bevinden deze ontwikkelingen zich binnen uw gemeente?

	beleids-ontwikkeling of -aanpassing	vertaling van nieuw beleid naar de uitvoering	optimalisatie van de uitvoering	(nog) niet relevant of geen extra aandacht	Nog niet bekend
Integrale aanpak van de prestatievelden van de Wmo					
Digitalisering van de dienstverlening					
De Kanteling					
Transitie AWBZ begeleiding en verzorging					
Transitie Jeugd en/of samenwerking met het CJG					
Transitie Wet participatie					
Welzijn Nieuwe Stijl					
Netwerksamenwerking c.q. ketensamenwerking					

3.4 **Hoe ziet de nabije toekomst van het huidige Wmo-loket in uw gemeente er volgens u uit?**

- Het Wmo-loket blijft in de huidige opzet en locatie gehandhaafd
- Het Wmo-loket wordt volledig ondergebracht bij Antwoord© c.q. Publiekszaken
- Het Wmo-loket wordt dé Toegang voor alle vragen (voor zowel de Wmo, als de AWBZ, Jeugd, Wet Participatie)
- Er komen informatiepunten in de wijken die de functies van het Wmo-loket overnemen, de Wmo-consulenten krijgen een plek in de backoffice
- Anders, namelijk .....
- Weet ik niet

3.5 **Gaat dit gepaard met een andere organisatievorm?**

*(indien niet optie a gekozen)*

- Ja, dit wordt een gemeentelijke variant
- Ja, dit wordt een samenwerkingsvariant
- Ja, dit wordt een uitvoeringsvariant
- Ja, dit wordt een andere variant, namelijk: <open>
- Nee

\* *Een gemeentelijke variant is een Wmo-loket in het gemeentehuis, bemenst door ambtenaren.*

\*\* *Een uitvoeringsvariant is een Wmo-loket buiten het gemeentehuis, bemenst door een welzijnsorganisatie of een andere organisatie die daarvoor opdracht heeft gekregen.*

\*\*\* *Een samenwerkingsvariant is een Wmo-loket waarin diverse partijen in het Wmo-loket gezamenlijk de bemensing realiseren.*

3.6 **Welke van de onderstaande functies worden naar uw verwachting in de nieuw te organiseren vorm van Toegang ondergebracht?**

*Met "toegang" bedoelen we het proces vanaf het moment waarop de burger zich meldt (of wordt gemeld) met een ondersteuningsvraag, tot het bieden van passende ondersteuning. Vaak is het Wmo-loket de huidige plaats voor de Toegang. (meerdere antwoorden mogelijk)*

- Informatie en advies
- Ondersteuning
- Vraagverkenning
- Vraagverheldering
- Het gekantelde gesprek
- Indicering
- Zorgregie\*
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet/nog niet bekend

\* *Zorgregie is het regisseren van de inzet van zorg en ondersteuning in een huishouden*

**3.7 Welke verandering voor de uitvoering van Toegang wordt naar verwachting in uw gemeente ingezet?**

- Onze gemeente gaat het huidige personeel scholen
- Onze gemeente gaat nieuw personeel aantrekken en toevoegen aan het huidige team
- Onze gemeente laat een andere organisatie de Toegang realiseren en uitvoeren
- Anders, namelijk: .....
- Weet ik niet/nog niet bekend

**3. Ondersteuningsbehoeften**

**4.1 Welke vormen van ondersteuning heeft uw gemeente nodig bij de ontwikkelingen rondom het Wmo-loket?**

- Een beleidsbrief over .....
- Meer handreikingen, namelijk over: .....
- Meer bijeenkomsten, namelijk over: .....
- Scholing en training, namelijk voor: .....
- Goede voorbeelden, namelijk van: .....
- Anders, namelijk: .....
- Geen/weet ik niet

**Afsluiting**

Dit was de laatste vraag.

Heeft u nog vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit onderzoek?

<open>