

# STICHTING VRAAGWIJZER NEDERLAND

## WMO-LOKET TOP 100 – 2011



	<i>Gemeente</i>	<i>Naam loket</i>	<i>Score 2011</i>	<i>Score in 2011 op de met 2010 vergelijkbare items</i>	<i>Score in 2010 op de met 2011 vergelijkbare items</i>
1	Heemstede	Loket Heemstede	93	61	51
2	Sint-Michielsgestel	Zorgloket WegWijs	89	62	-
3	Rotterdam	Vraagwijzer Loket	88	57	-
4	Huizen	Wmo loket	87	58	45
5	Laarbeek	Wmo-loket Laarbeek	86	56	-
6	Roosendaal	HetPunt	85	63	66
7	Eersel	Wmo-loket	85	55	51
8	Bergambacht	Wmo loket	85	56	55
9	Heerenveen	Wmo-Loket	84	57	51
10	Rotterdam - Prins Alexander	Vraagwijzer Prins Alexander	83	58	54
11	Cromstrijen	Wmo-loket	83	60	-
12	Alkmaar	WWZ-Wijzer	82	54	40
13	Oostzaan	Servicepunt WWZ	81	53	53
14	Meerssen	ZorgLoket Meerssen	81	52	-
15	Rotterdam - IJsselmonde	Vraagwijzer IJsselmonde	81	56	-
16	Horst aan de Maas	Wmo loket	80	49	40
17	Delft - DIVA	Startpunt wonen zorg welzijn	79	52	-
18	Veghel	KlantContactCentrum	78	50	-
19	Culemborg	Wmo-loket	78	43	36
20	Aalsmeer/Uithoorn	Loket wonen, welzijn en zorg	77	50	-
21	Amstelveen	Wmo-loket	77	50	40
22	Etten-Leur	Elz, startpunt voor welzijn, zorg en wonen	77	47	-
23	Landsmeer	Wmo-loket	77	54	-
24	Steenbergen (NBr)	Stichting Vraagwijzer	76	50	52

	<i>Gemeente</i>	<i>Naam loket</i>	<i>Score 2011</i>	<i>Score in 2011 op de met 2010 vergelijkbare items</i>	<i>Score in 2010 op de met 2011 vergelijkbare items</i>
25	Bergen op Zoom	Vereniging Vraagwijzer	76	50	56
26	Emmen	Zorgloket Emmen	76	54	58
27	Rotterdam - Centrum	VraagWijzer Centrum	76	53	-
28	Schiedam	Wmo loket Schiedam	76	47	49
29	Schagen	Loket Schagen	76	49	30
30	Vlaardingen	Loket Welzijn & Zorg	75	52	58
31	Haaksbergen	Loket ZWI	75	50	47
32	Rotterdam - Pernis	VraagWijzer Pernis	74	52	-
33	Lisse	Lokaal Loket Lisse	74	47	39
34	Reusel-De Mierden	Loket van A tot Z	74	41	53
35	Maastricht	Servicebureau Zorg	74	50	47
36	Oss	Zorgplein Oss	73	49	43
37	Capelle aan den IJssel	Wmo-loket	72	47	42
38	Wijchen	Vraagwijzer	71	49	-
39	Wijk bij Duurstede	Wmo-loket	71	42	53
40	Noordwijkerhout	Wmo Adviescentrum	71	43	-
41	Borger-Odoorn	Wmo Loket	70	43	31
42	Dordrecht	Wmo-loket	70	51	-
43	Bronckhorst	Afdeling Participatie	70	43	-
44	Ridderkerk	Wijzerplaats	70	48	41
45	s-Hertogenbosch	Wmo-loket	70	41	-
46	Zoeterwoude	Loket Zorg, Werk en Inkomen	70	43	-
47	Lansingerland	Wmo Loket	69	45	-
48	Utrechtse Heuvelrug	Wmo-loket Utrechtse Heuvelrug	69	43	38

	<i>Gemeente</i>	<i>Naam loket</i>	<i>Score 2011</i>	<i>Score in 2011 op de met 2010 vergelijkbare items</i>	<i>Score in 2010 op de met 2011 vergelijkbare items</i>
49	Stichtse Vecht	Wmo loket Gemeente Stichtse Vecht	69	46	-
50	Aa en Hunze	Wmo-loket en Wegwijzer	69	49	44
51	Tilburg	Loket Z	68	42	-
52	Skarsterlân	Wmo-loket	68	44	-
53	Duiven en Westervoort	Loket Wonen Welzijn Zorg (Loket WWZ)	68	42	46
54	Sliedrecht	Serviceloket Wmo en Ouderen	68	39	55
55	Assen	Wmo-loket	68	49	-
56	West Maas en Waal	VraagWijzer West Maas en Waal	67	48	45
57	Enkhuizen	Zorgloket	67	48	55
58	Delfzijl	Wmo loket	67	43	-
59	Zeevang	Wmo-loket	67	42	-
60	Zaanstad	Wmo loket Zorgzaan	67	46	46
61	Almelo	Wmo-loket	67	48	51
62	Rheden	Zorgloket (in de wijk)	67	46	-
63	Winterswijk	Zorgloket gemeente Winterswijk	67	50	42
64	Loppersum	Loket wonen, welzijn en zorg	67	44	-
65	Zoetermeer	Wmo/WZI Loket	66	47	43
66	Hillegom	Lokaal Loket Hillegom	66	41	41
67	Reimerswaal	Zorgloket Reimerswaal	66	50	-
68	Kampen	Wmo-loket (tot 1.1.2012)	66	43	-
69	Rotterdam - Kralingen-Crooswijk	VraagWijzer Kralingen-Crooswijk	66	40	-
70	Heumen	Vraagwijzer	65	44	-
71	Littenseradiel	Littenseradiel	65	43	-
72	Steenwijkerland	Wmo-loket	65	44	-

	<i>Gemeente</i>	<i>Naam loket</i>	<i>Score 2011</i>	<i>Score in 2011 op de met 2010 vergelijkbare items</i>	<i>Score in 2010 op de met 2011 vergelijkbare items</i>
73	Heeze-Leende	Loket maatschappelijke ondersteuning	64	47	45
74	Nederweert	Wmo-loket	64	40	50
75	Noordwijk	Lokaal Loket	64	39	35
76	De Ronde Venen	Stichting Servicepunten De Ronde Venen	64	39	-
77	Borne	Wmo-loket	64	38	-
78	Niedorp	Wmo-loket Niedorp	64	41	46
79	Sittard-Geleen	Zorgloket	64	43	-
80	Veldhoven	Loket Welzijn, Wonen, Zorg	64	40	45
81	Simpelveld	Wmo-zorgloket	63	45	-
82	Wierden	Zorgloket gemeente Wierden	63	40	-
83	Sneek	Wmo loket Sneek	63	43	-
84	IJsselstein	Zorgloket	63	45	-
85	Houten	Wmo-loket VIA Houten	63	45	48
86	Leusden	Stichting Larikslaan2 Leusden	63	46	-
87	Oegstgeest	Lokaal Loket Oegstgeest	63	39	43
88	Ten Boer	De Deel	63	38	-
89	Heerde	Loket welzijn en zorg	63	44	35
90	Lemsterland	Wmo loket Lemsterland	62	43	-
91	Waterland	Wmo-loket van de gemeente Waterland	62	42	47
92	Hardenberg	WMO INgang	62	34	43
93	De Bilt	Zorgloket gemeente De Bilt	62	46	44
94	Amersfoort	Service Punt	62	47	-
95	Oirschot	Lokaal Loket	62	37	-
96	Barendrecht	Barendrechtse Vraagwijzer	61	48	-

	<i>Gemeente</i>	<i>Naam loket</i>	<i>Score 2011</i>	<i>Score in 2011 op de met 2010 vergelijkbare items</i>	<i>Score in 2010 op de met 2011 vergelijkbare items</i>
97	Vught	Zorgloket WegWijs	61	40	-
98	Appingedam	Het Wmo-loket	61	40	-
99	Anna Paulowna	Wmo-loket	61	43	-
100	Alphen aan den Rijn	Wmo-loket (Participe)	61	51	-

### **Toelichting bij de Wmo-loket Top 100**

Stichting VraagWijzer Nederland heeft voor de derde achtereenvolgende keer een Top 100 van Wmo-loketten opgesteld. Alle gemeenten van Nederland zijn benaderd en 26 andere organisaties (bijvoorbeeld een stichting welzijn). Uiteindelijk hebben 202 gemeenten en organisaties de vragenlijst geheel of gedeeltelijk ingevuld. Dit is een respons van 46%, een hoge respons.

#### ***Inhoud vragenlijst***

Omdat gemeenten en loketten in Nederland voortdurend in ontwikkeling zijn, kan de Wmo-loket Top 100 hierbij natuurlijk niet achterblijven. Daarom hebben wij dit jaar de vragenlijst aangepast aan de laatste ontwikkelingen. Nieuw dit jaar zijn de kantelaspecten: vragen en antwoordmogelijkheden zijn meer toegespitst op een gekantelde werkwijze. Aangezien De Kanteling de komende jaren een grote rol blijft spelen in de werkwijze van de Wmo-loketten, zijn wij ervan overtuigd dat de vernieuwde Wmo-loket Top 100 met kantelaspecten een goede toets zal blijven voor het Wmo-loket.

De vragenlijst bestaat uit vijf delen, te weten:

- Deel A: Algemeen
- Deel B: Dienstverlening
- Deel C: Registratie
- Deel D: Voorwaarden
- Deel E: Organisatie

De antwoorden op de in totaal 27 vragen leveren maximaal 100 punten op. De verdeling hiervan over de vijf onderdelen is als volgt:

Deel A: Algemeen	0%
Deel B: Dienstverlening	40%
Deel C: Registratie	30%
Deel D: Voorwaarden	15%
Deel E: Organisatie	15%

### ***Verschuiving***

In vergelijking met voorgaande jaren heeft er een grote verschuiving in de ranking plaatsgevonden. Hiervoor zijn een aantal verklaringen.

#### *1. Nieuwe vragenlijst onvermijdelijk*

Dit jaar hebben we de vragenlijst voor een groot deel aangepast. Een vernieuwde vragenlijst is naar ons oordeel onvermijdelijk: gemeenten en loketten zijn voortdurend in ontwikkeling en daarbij kunnen wij natuurlijk niet achterblijven. We realiseren ons dat het vernieuwen van de vragenlijst als gevolg heeft dat de vergelijkbaarheid met voorgaande jaren minder wordt. Het up to date houden van de toets en het waarborgen van de kwaliteit vinden wij echter belangrijker dan de vergelijkbaarheid.

#### *2. Aanpassingen vragenlijst*

Het belangrijkste dat wij hebben veranderd aan de vragenlijst van de Top 100, is dat we aspecten van De Kanteling hebben toegevoegd.

Voorbeeld:

In 2010 vroegen wij u: In welke functies voorziet het loket?

- Signalering
- Vraagverheldering
- Informering
- Advisering
- etc.

In 2011 was de vraag concreter: Wat gebeurt er ná de eerste ontvangst?

- Vraaggericht verhelderen van de vraag
- Beschikbaar stellen van informatie
- Het geven van advies
- etc.

Verder hebben we onderwerpen verwijderd die wij nu minder relevant vinden dan vorig jaar. Voorbeelden hiervan zijn vragen over de locatie (pand) en de ontvangst.

### *3. Eerlijker*

Ook hebben we in de vragenlijst van dit jaar mensen uitgenodigd om eerlijker te antwoorden: we vragen meer naar feiten en minder naar oordelen.

Voorbeeld:

2010: Wat is uw oordeel over de bereikbaarheid van uw loket? (zeer goed tot onvoldoende)

2011: (o.a.) Stopt het openbaar vervoer binnen 150 meter van de ingang? Is er een in- en uitstapplaats voor de ingang? Zijn er twee of meer gehandicaptenparkeerplaatsen?

### *4. Wet van de remmende voorsprong*

Een aantal loketten die voorgaande jaren hoog scoorden en landelijk een voorbeeld waren, hadden dit jaar een lagere notering. Nadere analyse laat zien dat deze loketten vooral op de oude items goed scoorden en minder goed op de nieuwe items (waaronder de kantelaspecten). Hier is waarschijnlijk de wet van de remmende voorsprong van toepassing. Deze loketten adviseren wij om intensief met De Kanteling aan de slag te gaan, zodat zij komende jaren weer terugkeren in de top van de Top 100.

### *5. Groter aantal deelnemers die hoog scoren*

In 2010 namen 146 gemeenten en andere organisaties deel aan de Top 100 en kwamen we op een respons van 35%. Nu is dat ruim 10% meer. Veel nieuwe deelnemers scoren redelijk tot hoog, waardoor zij 'oude', minder hoog scorende deelnemers, uit de lijst 'stoten'.



### ***Rapportage***

Als u meer wilt weten over de redenen achter de ranking van uw Wmo-loket in de Top 100, kunt u een rapportage over uw Wmo-loket opvragen. De antwoorden van uw loket worden hierin vergeleken met het gemiddelde van alle deelnemende loketten. De kosten voor de rapportage bedragen € 249,-. U kunt een rapportage aanvragen door de knop in de nieuwsbrief aan te klikken of een mail te sturen naar: [vraagwijzer@vraagwijzer.nl](mailto:vraagwijzer@vraagwijzer.nl).

### ***Plannen voor 2012***

Voor 2012 willen we graag in samenwerking met een aantal gemeenten de vragenlijst optimaliseren en proberen om in aanmerking te kunnen komen voor een kwaliteitsbenchmark van KING, het Kwaliteitsinstituut voor de Nederlandse Gemeenten. Als u ons wilt helpen de vragenlijst te verbeteren, kunt zich hiervoor bij ons aanmelden: stuur een mail naar [vraagwijzer@vraagwijzer.nl](mailto:vraagwijzer@vraagwijzer.nl).

### ***Disclaimer***

Stichting VraagWijzer Nederland is niet verantwoordelijk voor de betrouwbaarheid van de ingevulde antwoorden. Deze ligt bij de deelnemende gemeenten en organisaties zelf.