

DE DILEMMA'S VAN DE ZORGLOKETTEN

Quickscan laat veel ontwikkeling zien

Utrecht, oktober 2006

Yvonne Witter, Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg

Eén loket waar burgers terecht kunnen met vragen over wonen, zorg en welzijn. Dat ideaal is al in veel gemeenten in praktijk gebracht. Met de komst van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) op 1 januari 2007 zal het aantal lokale loketten alleen nog maar toenemen. Uit een quickscan langs zes van die loketten blijkt dat er veel in beweging en ontwikkeling is. Maar er zijn ook knelpunten.

Het Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg liet dit voorjaar door bureau HHM zes loketten wonen, zorg en welzijn onderzoeken in de 'Quickscan Kwaliteitsontwikkeling lokale loketten'. Daarnaast nam het Kenniscentrum zelf een kijkje in de keuken van het loket Zorgwijzer in Bergen op Zoom. Dit loket biedt alle bewoners van Bergen op Zoom informatie en advies over wonen, mobiliteit, zorg en inkomen. Zorgwijzer is een van de vele lokale loketten die de komende tijd worden omgevormd tot wmo-loket. Dat komt neer op een verbreding van aangeboden diensten. Een wmo-loket is immers bedoeld voor alle vormen van maatschappelijke ondersteuning. Daarom verandert Zorgwijzer in Vraagwijzer-loket. De term 'zorg' in Zorgwijzer roept verkeerde associaties op, want het loket richt zich op meer terreinen dan alleen de zorg.

Uit de quickscan blijkt dat hét lokale loket niet bestaat. Er zijn verschillen in de breedte (het aantal terreinen zoals wonen, zorg en welzijn, maar ook inkomen en werk) en de diepte (functies en taken) van het loket, de wijze van financiering, naamgeving en deelnemende organisaties. Andere belangrijke onderwerpen uit de quickscan zijn: vormgeving, locatiekeuze en het registratiesysteem.

Verschillende petten

'Mijn zoon heeft dit overzicht van woonzorgwoningen uitgeprint. Is dit iets voor mij, denken jullie?', vraagt een oudere heer bij het loket Zorgwijzer in Bergen op Zoom. Zo'n vraag kan de medewerkers van een zorgloket voor een dilemma plaatsen. Zorgwijzer-coördinator Peter Dercks legt uit: 'Adviseurs vinden het moeilijk om de eigen organisatie aan de klanten aan te prijzen. Dat was even wennen in het begin, want de adviseurs hebben verschillende petten op. Zorgwijzer heeft een projectstructuur met 23 convenantpartners. Adviseurs uit de diverse partnerorganisaties werken gedetacheerd een aantal uur per week in het frontoffice.' Die opzet werkt op zich goed. Dercks: 'Er is echt sprake van samenwerking tussen al die betrokken organisaties. De medewerkers weten elkaar te vinden en dat komt de klant ten goede. Een nadeel is de spagaat van de adviseurs: half in dienst van het project en half in dienst van de eigen organisatie. Zo komt het voor dat managers van instellingen tegen de loketmedewerker zeggen: "Zijn er zo weinig verwijzingen naar ons? Als het aantal aanvragen zo laag blijft, moet ik collega's gaan ontslaan." Dan moet je als medewerker stevig in je schoenen staan', zegt Dercks.

Voor veel lokale loketten speelt het dilemma van het al dan niet participeren in zowel backoffice als frontoffice. De meeste loketten kiezen voor medewerkers die niet in dienst zijn van een betrokken organisatie. Tegenstanders hiervan menen dat niemand écht onafhankelijk is en het helpen van mensen altijd mensenwerk blijft. Het zou dus niet moeten uitmaken waar iemand in dienst is. Protocollering en goede registratie bevorderen onafhankelijkheid en objectiviteit.

Backoffice, frontoffice

Uit de quickscan blijkt dat zorgaanbieders en woningcorporaties baat hebben bij participatie in het backoffice van het loket. Burgers krijgen daardoor betere informatie en zijn beter in staat een keuze te maken. Aanbieders van wonen, zorg en welzijn krijgen op hun beurt door deelname aan het loket zicht op wensen van de klant en op elkaars werkgebied. De quickscan laat zien dat aanbieders daarnaast steeds vaker andere kanalen aanboren om (potentiële) klanten te informeren over hun diensten en producten. Ook richten zij in toenemende mate een eigen frontoffice in.

Dat is ook het geval in Bergen op Zoom. 'De aanbieders bedienen een eigen markt. Zo is er laatst onderzoek gedaan naar het woonruimteverdeelsysteem. Dat wordt niet aan dit loket overgelaten. Het loket weet niet alles van wat zorgaanbieder en woningcorporatie weten. Het loket bestrijkt een deel van de markt', vult Dercks aan. 'En het heeft alles te maken met de toenemende marktwerking en concurrentie. Dat is in het loket merkbaar. Je ziet het met het oprichten van de eigen front-offices.

Maar je merkt het ook aan het feit dat aanbieders voorzichtiger zijn in het geven van informatie wanneer een organisatie een probleem heeft, bijvoorbeeld bij een thuiszorgaanbieder met een personeelsprobleem. Dit geldt vooral op management-niveau. 'Klanten mogen natuurlijk geen last hebben van een terughoudende benadering van aanbieders', meent Dercks. 'Daar heeft de klant niets aan en vooral de kwetsbare klant niet, die toch al in een achterstandspositie zit en moeite heeft met het kiezen.'

Vraagverheldering

Die kwetsbare burger is een punt van zorg. Komt die wel bij het lokale loket? 'Wij willen ons met name richten op de minder mondige groep; op de mensen met alleen aow en met een klein pensioen. Mond-tot-mond reclame werkt uitstekend. Als je iemand hebt geholpen met bijvoorbeeld het invullen van een belastingformulier, komt er dezelfde week nog een aanvraag voor hulp uit dezelfde straat. Folders moeten dáár staan waar mensen informatie zoeken. Lukraak folders verspreiden werkt niet', weet Dercks. 'Maar er zal altijd een groep mensen blijven die je niet bereikt.'

Centrale vraag in de quickscan was in hoeverre het lokale loket als schakelpunt fungeert tussen vraag en aanbod. Dat een klant op één plek overzicht krijgt van alle mogelijkheden op het gebied van wonen, zorg en welzijn en dat er korte lijnen zijn met backoffice-organisaties, maakt dat een loket al een 'makelaarsfunctie' vervult. Voorts komt uit de quickscan naar voren dat de onderzochte loketten hiaten en knelpunten in de afstemming van het aanbod signaleren. Maar deze signaleringsfunctie moet nog verder worden uitgebouwd, gestructureerd en geformaliseerd. Er vindt lang niet altijd gestructureerd overleg plaats met de aanbieders over de uitkomsten van de registratie.

Goede vraagverheldering en probleemanalyse zijn essentieel. Dercks: 'Mensen komen niet binnen met een vraag, maar met een zelfbedachte oplossing. Dan zeggen ze: "Ik wil een rolstoel." De adviseurs moeten eerst breder en dieper leren kijken en de vraag verhelderen. Vaak is er iets heel anders aan de hand'. Bij het lokale loket geven de medewerkers geduldig uitleg en kan het verhaal verteld worden. Mensen komen door de juiste informatievoorziening en goede vraagverheldering bij de juiste instantie terecht. Als mensen uiteindelijk bij een aanbieder komen zijn ze meteen aan het juiste adres. Het loket filtert goed', zegt Dercks.

Stad en dorp

Vorm en locatie van het loket zijn belangrijke vraagstukken. Wordt het alleen een digitaal loket, of komt er een mobiel loket, zoals in Amsterdam-Osdorp en in diverse gemeenten in Zuid-Holland? Kiezen de betrokken partijen voor een onafhankelijke plek? Komen er loketten in iedere wijk of dorp? Dercks heeft inmiddels ruime ervaring met deze locatieperikelen. 'Het is belangrijk dat je een goed bereikbare plek kiest die geen associaties oproept met ziek, zwak en misselijk. Bij ons bleek de balie te hoog en kon er geen rolstoeler bij. De balie is meteen verlaagd. Het is niet altijd nodig om in kleine kernen een dependance te openen. Mensen die in een klein dorp wonen gaan met een hulpvraag nog liever naar de ex-wethouder die toevallig in zijn tuin aan het schoffelen is. We hebben de stad niet nodig, wordt in een dorp vaak gedacht. Onze ervaring is dat je een wijkloket moet openen op een plek waar al veel mensen komen. Maar niet midden in een sociale ontmoetingsruimte. Dan is de sociale controle zo groot. De biljartende oude heren waar je langs moet met je blauwe envelop roepen dan: "Gaaf het niet goed met je, Bep?"', aldus Dercks.

Registratiesystemen

De quickscan laat zien dat er in toenemende mate gebruik wordt gemaakt van digitale registratiesystemen. Met één druk op de knop rolt er een volledige managementrapportage uit die inzicht biedt in het aantal contacten of gegevens over het klanttevredenheidsonderzoek. Het systeem heeft in beeld welke producten bij bepaalde vragen vaak nodig zijn. Dus als een klant zich aanmeldt voor maaltijden, geeft het systeem dankzij de meedenk-functie ook cursussen, alarmering en huishoudelijke hulp aan.

Bij Zorgwijzer worden de uitkomsten van de registraties met een vaste regelmaat besproken met de deelnemende organisaties. Dat kan tot concrete verbeteringen leiden in het bestaande aanbod. 'Zo hebben de woningcorporaties besloten om kosteloos eenvoudige woningaanpassingen, zoals het plaatsen van een verhoogde toiletspot en beugels, in woningen van ouderen aan te brengen, toen uit de loketrapportage naar voren kwam dat deze niet meer werden vergoed door de gemeenten', licht Dercks toe. Ook kwam een hiaat in de sociale alarmering aan het licht. Een aantal klanten kon niet drie verschillende personen opnoemen om hun sleutel aan te geven. Dat is een eis om gebruik te kunnen maken van sociale alarmering. Op basis van dit gegeven heeft de thuiszorgorganisatie aangeboden om ook de sleutel te willen beheren. Bovendien liet de rapportage zien dat een groeiende groep kwetsbare ouderen in een sociaal isolement raakt. De Stichting Welzijn Ouderen heeft daarop

een creatief en sportief eigentijds aanbod gedaan in een seniorencentrum. Dat loopt inmiddels zo succesvol dat wordt overwogen om een apart gebouw te gaan huren. Twee medewerkers zijn full-time bezig met het organiseren van activiteiten.

Wensen

Gemeenten zullen, met het oog op de wmo, meer belang gaan hechten aan de signaleringsfunctie van het loket en die van het loket als mogelijk schakelpunt tussen vraag en aanbod. Gemeenten zijn met de komst van de wmo verantwoordelijk voor een optimaal afgestemd, kwalitatief goed aanbod van voorzieningen voor alle burgers. Het loket kan hieraan een belangrijke bijdrage leveren. De bevindingen uit de quickscan laten zien dat een verdere professionalisering van het loket vereist is, waaronder uitbouw van registratie en structurele analyses van gegevens, formaliseren van afspraken met backoffice-organisaties en deskundigheid van loketmedewerkers.

Peter Dercks heeft nog veel wensen. Als Zorgwijzer een wmo-loket wil worden is het nodig dat er meer medewerkers en meer geld beschikbaar komen. En het moet duidelijk worden hoe breed het loket moet zijn. Valt jeugdzorg er dan ook onder?

Een belangrijk aandachtspunt voor de toekomst is het zodanig inrichten van het loket dat de klant nog sneller en eenvoudiger een antwoord vindt op zijn vraag. 'Dan bereiken we misschien nog dat de burger niet meer met een door zijn zoon uitgeprint papiertje naar het loket hoeft te komen, maar dat hij zijn eigen aanvraagformulier kan downloaden', besluit Dercks zijn verhaal.