



HOEKSMA, HOMANS & MENTING
ORGANISATIEADVISEURS

THERMEN 1
POSTBUS 262
7500 AG ENSCHEDE
T (053) 433 05 48
F (053) 435 49 50
INFO@HHM.NL
WWW.HHM.NL

Eindrapport quickscan Kwaliteitsontwikkeling lokale loketten

In opdracht van;

Aedes-Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg

Postbus 8258 3503 RG Utrecht, Oudlaan 4 3515 GA Utrecht

Telefoon 030 273 97 50, fax 030 273 96 52

www.kenniscentrumwonzorg.nl

Enschede, 6 juni 2006

IO/06/1713/kzl

mw. drs. I. Oomen

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Werkwijze quickscan	4
	2.1 Vraagstelling quickscan	4
	2.2 Gevolgde werkwijze	4
	2.3 Verantwoording	5
3.	De deelnemende loketten in vogelvlucht.....	7
	3.1 Een beknopte beschrijving van de loketten.....	7
	3.2 Betrokken gemeenten, zorgaanbieders en woningcorporaties.....	8
4.	Kwaliteitsontwikkeling loketten in de praktijk	9
	4.1 Kwaliteitsaspecten met betrekking tot het loket	9
	4.2 Bewaken en bevorderen kwaliteit afhandeling vragen	9
	4.3 Registratie van vragen	11
	4.4 Analyse geregistreerde gegevens.....	12
	4.5 Betrokkenheid zorgaanbieders en woningcorporaties	13
	4.6 Vertaling in zorgvernieuwing en productontwikkeling	14
5.	Conclusies en beschouwing	17
	5.1 Samenvattende conclusies.....	17
	5.2 Beschouwing	18

BIJLAGEN

Bijlage 1.	Vragenlijst voor initiatiefnemers/uitvoerders lokaal loket.....	21
Bijlage 2.	Vragenlijst voor betrokken gemeente, zorgaanbieders en/of woningcorporaties bij het lokale loket	25
Bijlage 3.	Kenmerken deelnemende loketten quickscan	28

1. Inleiding

Met de komst van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) in het vooruitzicht, wordt door veel gemeenten actief nagedacht over de invulling van de éénloket functie. Het 'lokale loket' wordt gezien als startpunt van de Wmo keten, als centrale plaats waar de burger met vragen en problemen op het terrein van wonen, welzijn en zorg terecht kan om hiervoor oplossingen te vinden. Afhankelijk van de gekozen 'breedte' en 'diepte' van het lokale loket worden van daaruit voorzieningen aangeboden. Dat kan in de vorm van informatie en advies, maar ook door de benodigde voorziening vanuit het loket te verstrekken (inclusief indicatiestelling). Woningcorporaties en zorgaanbieders zijn vaak nauw betrokken bij de inrichting en invulling van het lokale loket. Voor het Aedes-Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg is dit aanleiding om zich te verdiepen in de rol van deze organisaties in haar achterban met betrekking tot de ontwikkeling en uitvoering van lokale loketten.

Om de ontwikkeling van lokale loketten en de bijdragen daaraan vanuit de organisaties uit haar achterban te volgen, wil het Kenniscentrum Wonen-Zorg meer zicht krijgen op de kwaliteitsaspecten van het lokale loket. Hierbij gaat het om het vergroten van het inzicht in de effecten van (meewerken aan) een lokaal loket op de organisaties. Met name voor wat betreft de mogelijkheid om nieuwe producten te kunnen ontwikkelen en zorg te kunnen vernieuwen, naar aanleiding van de vragen die worden gesteld in het lokale loket. De achterliggende gedachte is dat het lokale loket kan doorgroeien naar een schakelpunt tussen vraag en aanbod. Het Kenniscentrum Wonen-Zorg vraagt zich af in hoeverre deze ontwikkeling zich in de praktijk voordoet en wat daarvan voor zorgaanbieders en woningcorporaties de gevolgen (kunnen) zijn.

Het Kenniscentrum Wonen-Zorg heeft Hoeksma, Homans & Menting organisatieadviseurs B.V. (bureau HHM) gevraagd de kwaliteitsontwikkeling van lokale loketten te inventariseren door middel van een quickscan. In deze rapportage wordt hiervan verslag gedaan.

LEESWIJZER

Hoofdstuk 2 gaat in de op de vraagstelling van de quickscan en de gevolgde werkwijze. In hoofdstuk 3 wordt een beknopte beschrijving gegeven van de loketten en de betrokken gemeenten, zorgaanbieders en woningcorporaties die in de quickscan hebben geparticipeerd. Hoofdstuk 4 bevat de uitkomsten van de inventarisatie naar de kwaliteitsaspecten bij de zes betrokken loketten en geeft antwoord op de onderzoeksvragen. Hoofdstuk 5 bevat tot slot een samenvatting van de belangrijkste conclusies en een korte beschouwing.

In de praktijk worden diverse benamingen gebruikt voor het lokale loket en de medewerkers werkzaam in het loket. In verband met de leesbaarheid wordt in deze rapportage de algemene naam 'het loket' gehanteerd en de 'loketmedewerkers'.

2. Werkwijze quickscan

Dit hoofdstuk beschrijft in paragraaf 2.1 de vraagstelling van de quickscan. Paragraaf 2.2. gaat vervolgens in op de tijdens de quickscan gevolgde werkwijze.

2.1 Vraagstelling quickscan

Voor dit inventariserend onderzoek is de volgende vraagstelling geformuleerd:

Op welke wijze worden in lokale loketten de vraag naar en het (toekomstig) aanbod van voorzieningen op het terrein van wonen, welzijn en zorg op elkaar afgestemd en wat merken zorgaanbieders en woningcorporaties daarvan?

Deze centrale vraag valt uiteen in de volgende subvragen:

- Op welke wijze wordt de kwaliteit van de afhandeling van vragen in het loket bevorderd en bewaakt?
- Op welke wijze worden de vragen van burgers geregistreerd?
- Hoe worden de geregistreerde gegevens geanalyseerd?
- Hoe wordt dit vertaald in zorgvernieuwing en productontwikkeling?
- Op welke wijze zijn zorgaanbieders en woningcorporaties hierbij betrokken?
- Welke consequenties heeft dit voor deze organisaties in termen van kansen en bedreigingen?

2.2 Gevolgde werkwijze

Om de gestelde vragen in de vorm van een 'quickscan' te kunnen beantwoorden, zijn de volgende stappen gevolgd:

1. SELECTIE RESPONDENTEN

Op basis van het netwerk van het Kenniscentrum Wonen-Zorg en de onderzoekers zijn zes lokale loketten geselecteerd voor de quickscan. Bij drie daarvan vervullen zorgaanbieders en woningcorporaties een actieve rol (participatie in het loket of het betreft een loket dat in opdracht van de gemeenten door de betreffende zorgaanbieder/woningcorporatie wordt uitgevoerd). De drie anderen zijn gemeentelijke loketten. Bij elk van de zes loketten zijn twee grote zorgaanbieders en twee woningcorporaties aangewezen. De verantwoordelijken van de loketten en de gekozen zorgaanbieders en woningcorporaties zijn vervolgens benaderd met de vraag of zij willen participeren aan de quickscan.

De volgende loketten hebben geparticipeerd in de quickscan:

Gemeentelijke loketten

- Zorgwijzer Bergen op Zoom.
- Zorgloket Enschede.
- Lokaal informatie- en adviescentrum (LIAC) Cranendonck.

Loket met actieve participatie/uitvoering door zorgaanbieders en/of woningcorporaties

- Triade Zeist.
- Informatiecentrum Delphion (locatie Sneek).
- Woon- Zorg- en WelzijnsTrefpunt (Hellevoetsluis).

2. OPSTELLEN VRAGENLIJSTEN

De onderzoeksvragen uit paragraaf 2.1 zijn vertaald in twee vragenlijsten. Eén vragenlijst voor de verantwoordelijken van de zes lokale loketten (zie bijlage 1) en één vragenlijst voor de andere betrokken partijen, te weten de zorgaanbieders, woningcorporaties en/of gemeenten (zie bijlage 2).

Deze vragenlijsten zijn per mail verspreid onder de respondenten. Naast de antwoorden op de vragenlijst, is de verantwoordelijken van de zes loketten gevraagd een korte beschrijving te geven van het loket en eventuele relevante documentatie van het lokale loket op te sturen, zoals:

- visiedocument/beleidsplan lokaal loket;
- een actuele beschrijving van het lokale loket;
- een beschrijving van het werkproces-/procedure, protocollen en dergelijke;
- een uitdraai van de registratie (anoniem);
- het jaarverslag 2004/2005.

3. MONDELINGE TOELICHTING

Na ontvangst van de ingevulde vragenlijsten is, daar waar er aanleiding toe was, met een aantal respondenten telefonisch contact opgenomen om nadere toelichting op de gegeven antwoorden te verkrijgen.

4. ANALYSE EN RAPPORTAGE

De terugontvangen vragenlijsten en de gegeven toelichtingen zijn kwalitatief geanalyseerd om tot beantwoording van de onderzoeksvragen te komen. De uitkomsten zijn verwoord in voorliggende rapportage. Deze rapportage bevat tevens een beknopte beschrijving van de zes loketten die in de quickscan hebben geparticipeerd (zie bijlage 3).

Tot slot is een samenvatting geschreven ten behoeve van de website van het Aedes-Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg met de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek.

2.3 Verantwoording

Zoals aangegeven hebben zes loketten geparticipeerd in deze quickscan. Bij de selectie van de loketten is globaal gekeken naar de bestaansduur, de betrokken partijen, het gebruik van registratiesystemen, spreiding in het land en stedelijk of niet stedelijk werkgebied. De zes loketten zijn een greep uit alle loketten die inmiddels in Nederland operationeel zijn. Het betreft in die zin nadrukkelijk een quickscan.

In deze quickscan is bij deze zes loketten specifiek ingezoomd op de kwaliteitsaspecten en dan met name in hoeverre het loket in de praktijk functioneert als een schakelpunt tussen vraag en aanbod.

Er bestaat reeds veel informatie over het opzetten en invoeren van een lokaal loket. Een volgende stap in de ontwikkeling van lokale loketten zou het introduceren van kwaliteitszorg kunnen zijn.

Zoals aangegeven wil het Kenniscentrum Wonen-Zorg zich verdiepen in hoe verre deze ontwikkeling zich in de praktijk voordoet en wat dit betekent voor zorgaanbieders en woningcorporaties.

De uitkomsten van deze quickscan zijn niet uitputtend maar geven inzicht in de richting/beweging die gaande is met betrekking tot de kwaliteitsaspecten en het feitelijk functioneren van een loket als schakelpunt tussen vraag en aanbod.

3. De deelnemende loketten in vogelvlucht

Dit hoofdstuk geeft een beknopte beschrijving van de zes loketten en de betrokken partijen die in deze quickscan hebben geparticipeerd.

3.1 Een beknopte beschrijving van de loketten

De initiatiefnemers/uitvoerders van de loket is gevraagd een korte beschrijving te geven van het betreffende loket. Deze beschrijvingen met relevante kenmerken van de zes loketten zijn opgenomen in bijlage 3. Deze paragraaf geeft een beknopte typering van de deelnemende loketten.

ZORGWIJZER BERGEN OP ZOOM

Zorgwijzer bestaat sinds 2001 en heeft diverse locaties in de gemeente Bergen op Zoom. Zorgwijzer is gericht op de doelgroep ouderen en gehandicapten. Men kan bij Zorgwijzer terecht voor welzijn, zorg, gezondheid, wonen, mobiliteit en inkomen. De initiatiefnemer en financier is de gemeente Bergen op Zoom. De Stichting Welzijn Ouderen is coördinator van Zorgwijzer. De bestuurlijke organisatie is een samenwerkingsverband met convenantpartners.

ZORGLOKET ENSCHEDE

Het Zorgloket in Enschede is operationeel sinds 2002 en gericht op alle burgers van alle leeftijden. Men kan bij het Zorgloket terecht voor zorg en zorggerelateerde vragen voor wonen en welzijn. Initiatiefnemer en financier is de gemeente Enschede. Het Zorgloket maakt deel uit van de gemeentelijke organisatie.

LOKAAL INFORMATIE- EN ADVIESCENTRUM CRANENDONCK (LIAC)

Het LIAC in de gemeente Cranendonck bestaat sinds 1999 en heeft een locatie in Budel en in Maarheeze. Het LIAC is gericht op alle burgers. Men kan bij het LIAC terecht voor het brede terrein van wonen, welzijn en zorg en inkomen. Initiatiefnemer en financier is de gemeente Cranendonck. Het LIAC is onderdeel van de gemeente.

TRIADE ZEIST

Het loket Triade in Zeist is operationeel sinds april 2005. De doelgroep bestaat uit ouderen, woningzoekenden, mensen met een handicap en mantelzorgers. 14 partijen hebben het initiatief genomen en financieren Triade. De bestuurlijke organisatie is een stichting.

INFORMATIECENTRUM DELPHION (LOCATIE SNEEK)¹

Informatiecentrum Delphion in Sneek bestaat sinds december 2003 en is gericht op alle burgers in Zuidwest Friesland. Men kan bij Delphion terecht voor maatschappelijke dienstverlening, wonen en zorg. Initiatiefnemers en financiers zijn de gemeente Sneek en Thuiszorg Zuidwest Friesland. De bestuurlijke

¹ Delphion heeft vestigingen in Lemmer, Sneek, Joure en Balk. De locatie Sneek heeft geparticipeerd in deze quickscan.

organisatie is een samenwerkingsverband met daarnaast met ruim 20 participanten die ook een financiële bijdrage per jaar betalen.

WOON-, ZORG- EN WELZIJNS TREFPUNT IN HELLEVOETSSLUIS

Het Trefpunt bestaat sinds 1997 en is gericht op alle inwoners van de gemeente Hellevoetsluis, met name oudere en gehandicapten. Men kan bij het Trefpunt terecht voor informatie, advies en bemiddeling voor alle aspecten op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Initiatiefnemers en financiers zijn de gemeente Hellevoetsluis, Zorg en Welzijn Groep en Maasdelta groep, bestuurlijk georganiseerd in een stuurgroep WZW.

3.2 Betrokken gemeenten, zorgaanbieders en woningcorporaties

In de praktijk werken diverse organisaties samen in het loket, zoals gemeenten, zorgaanbieders, woningcorporaties, welzijnsinstellingen, CIZ, MEE, organisaties voor informele zorg, maatschappelijk werk en zorgvragers.

In het kader van deze quickscan is specifiek gekeken naar de rol van de organisaties uit de achterban van het Aedes Arcares Kenniscentrum Wonen-Zorg. Zoals aangegeven in paragraaf 2.2 zijn bij elk van de zes loketten twee zorgaanbieders en twee woningcorporaties benaderd.

Relevant is te noemen dat de deelnemende initiatiefnemers/uitvoerders waarde hechten aan deze quickscan en dat het van toenemend belang is dat een loket als schakelpunt tussen vraag en aanbod fungeert. Zoals te zien in tabel 1 is de respons bij de niet-initiatiefnemers/uitvoerders niet optimaal. Redenen die hierbij zijn genoemd: andere prioriteiten, men is niet op de hoogte of heeft geen contact met het loket. Gezien de vraagstelling van de quickscan zou deze non-respons als signaal kunnen worden geïnterpreteerd dat partijen het loket (nog) niet zien als schakelpunt tussen vraag en aanbod.

Onderstaande tabel geeft de respons weer van de andere betrokken partijen. Met arcering is de initiatiefnemer/uitvoerders partij van het betreffende loket aangegeven.

Loketten	Gemeente	Zorgaanbieder	Woningcorporatie
Zorgwijzer Bergen op Zoom		0	2
Zorgloket Enschede		1	2
LIAC Cranendonck		1	1
Triade Zeist	0	1	
Informatiecentrum Delphion Sneek	1		1
WZW Trefpunt Hellevoetsluis	1	1	

Tabel 1. Overzicht respons andere betrokken partijen van het betreffende loket.

In hoofdstuk 4 wordt dieper ingegaan op de vragen in hoeverre het lokale loket bijdraagt aan de afstemming tussen vraag en aanbod en of dit leidt tot zorgvernieuwing en productontwikkeling door zorgaanbieders en woningcorporaties.

4. Kwaliteitsontwikkeling loketten in de praktijk

Dit hoofdstuk bevat de uitkomsten van de inventarisatie naar de kwaliteitsaspecten bij de zes onderzochte loketten. In paragraaf 4.1 wordt in algemene zin ingegaan op kwaliteitsaspecten met betrekking tot het loket. Vervolgens wordt in de paragrafen 4.2 tot en met 4.6 antwoord gegeven op de onderzoeksvragen zoals aangegeven in hoofdstuk 2. In deze paragrafen worden de praktijkervaringen met betrekking tot de kwaliteitsontwikkeling van de zes loketten geschetst.

4.1 Kwaliteitsaspecten met betrekking tot het loket

De kern van de dienstverlening in een loket bestaat uit het beantwoorden van vragen van burgers. Daarbij kan, afhankelijk van de gekozen 'diepte' van het loket, worden volstaan met het geven van informatie; de hulpvraag worden verduidelijkt; de burger worden geadviseerd; voorzieningen worden aangevraagd (indicatiestelling); ondersteuning worden geboden bij het realiseren van noodzakelijk aanbod aan zorg en dienstverlening. Dit loket is, afhankelijk van de gekozen 'breedte', gericht op alle burgers (wonen, welzijn, zorg) of op bepaalde doelgroepen daarbinnen.

Ongeacht de gekozen variant bestaat de dienstverlening steeds uit een respons op een individuele vraag. Daarbij zijn de volgende kwaliteitsaspecten te onderscheiden:

- Leidt de vraag tot een adequaat antwoord en is de burger daar tevreden mee? Zijn er protocollen en modellen ontwikkeld om de kwaliteit van de respons op individuele vragen te borgen? Zijn er daarbij verschillen tussen loketten met en zonder inbreng vanuit zorgaanbieders/woningcorporaties? Welk aandeel hebben zorgaanbieders en woningcorporaties in de uitvoering van deze protocollen en modellen? Leidt dit tot verschuivingen in de lokale markt? Et cetera.
- Is op alle gestelde vragen een adequaat antwoord mogelijk en is het aanbod aan voorzieningen in voldoende mate afgestemd op de vraag? Op welke wijze worden gestelde vragen geregistreerd? Zijn er afspraken om de geregistreerde gegevens periodiek te analyseren en rapporteren (lokaal of regionaal)? Welke betrokkenheid hebben zorgaanbieders en woningcorporaties daarbij? Op welke wijze draagt dit bij aan de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten? Et cetera.

Bij de beantwoording van de onderzoeksvragen komen in de volgende paragrafen beide kwaliteitsaspecten naar voren.

4.2 Bewaken en bevorderen kwaliteit afhandeling vragen

Aan de initiatiefnemers/uitvoerders van het loket is de vraag voorgelegd op welke wijze de kwaliteit van de afhandeling van vragen in het loket wordt bevorderd en bewaakt.

De initiatiefnemers/uitvoerders geven aan dat de kwaliteit van de dienstverlening in eerste instantie wordt bepaald door de ervaring en deskundigheid van de loketmedewerkers. Een belangrijke competentie is de vraagverheldering/probleemanalyse. Tevens dienen medewerkers op de hoogte te zijn van de laatste ontwikkelingen.

De kwaliteit van de afhandeling van de vragen wordt in de praktijk in toenemende mate digitaal ondersteund en geborgd door beschrijvingen van werkprocessen, een sociale kaart, contactregistratie, cliëntvolgsysteem en het raadplegen van (digitale) informatie of relevante registratiesystemen van andere organisaties.

Wat betreft de kwaliteit van de afhandeling van de vragen hechten de respondenten veel waarde aan het oordeel van de cliënt over de dienstverlening van het loket. Dit wordt bijvoorbeeld nagegaan door middel van terugbelmomenten naar cliënten, klanttevredenheidsonderzoek (steekproefsgewijs) en (incidenteel) aftersales gesprekken met cliënten.

Op de vraag wat er wordt gedaan indien het lokale loket een vraag niet kan beantwoorden, is de ervaring van de respondenten dat de meeste vragen in het loket kunnen worden opgelost. Dat wil zeggen dat mensen op z'n minst op weg kunnen worden geholpen en dat wordt gezorgd voor een adequate doorverwijzing. Het komt praktisch niet voor dat een vraag uiteindelijk niet beantwoord kan worden.

AFSTEMMING MET BACKOFFICE-ORGANISATIES

Bij de zes loketten blijkt in de praktijk de afstemming tussen het loket (frontoffice²) en de backoffice-organisatie³ niet zo strak gestructureerd/geformaliseerd. Indien de vraag wordt doorgestuurd naar de backoffice-organisaties dan zenden de loketmedewerkers relevante gegevens mee. Dit betreft minimaal de NAW-gegevens en een omschrijving van de vraag. Aangegeven wordt dat de cliënt hiervoor eerst toestemming moet verlenen. Hiervoor zijn door een aantal loketten bijvoorbeeld handtekenformulieren ontwikkeld.

Uitgangspunt is dat de backoffice-organisatie op basis van de overgedragen informatie zelf contact op kan nemen met de cliënt en beschikt over informatie die eerder door de cliënt is aangedragen.

De wijze waarop de gegevens worden doorgestuurd is divers en afhankelijk van naar welke backoffice-organisatie de vraag wordt doorgeleid: telefonisch, per brief, fax en/of e-mail. Enkele initiatiefnemers/uitvoerders wensen dat deze doorgeleiding op termijn wordt geautomatiseerd en dat diverse registratiesystemen met elkaar kunnen communiceren.

² Frontoffice: een laagdrempelige, onafhankelijke en integrale algemene toegang tot en vraagbaak. Veelal kunnen de volgende functies worden onderscheiden in de frontoffice: algemene informatievoorziening, vraagverheldering en advisering, aanmelding en doorgeleiding naar ondersteuning of specifieke diensten en producten.

³ Backoffice-organisaties kunnen verschillende type organisaties zijn die achter c.q. in de backoffice van het loket functioneren en de vraag verder afhandelen en/of specifieke diensten verlenen, zoals organisaties voor specifieke cliëntondersteuning, aanbieders van diensten en producten (wonen, welzijn en zorg), CIZ, klachtenbureau RCP, Bureaus Informele Zorg.

In het licht van de Wmo vraagt de afstemming met het CIZ specifiek aandacht. De Wmo vraagt om de samenhang tussen de toegang tot Wmo-voorzieningen en de toegang tot zorgvoorzieningen van de AWBZ goed te regelen. Tevens is het noodzakelijk dat ook de inhoud van de voorzieningen zelf vanuit cliëntenperspectief in samenhang wordt gezien. Op dit moment is er in een aantal loketten een directe relatie met het CIZ achter het loket. In dit geval kunnen de loketmedewerkers ook direct een aanvraag invoeren in het registratiesysteem van het CIZ.

De terugkoppeling over de beantwoording/oplossing van de vraag vanuit de backoffice naar het lokaal loket is in de praktijk veelal nog een verbeterpunt. De initiatiefnemers/uitvoerders geven aan dat een goede verstandhouding met de backoffice-organisaties van groot belang is. Dit wordt onderschreven door de andere betrokken partijen bij het loket. In de praktijk gaat het veelal om de informele, collegiale contacten. Ook blijkt de cliënt zelf hierin een belangrijke rol te vervullen doordat de cliënt zelf bij het loket aangeeft indien hij/zij nog niets vernomen heeft.

Een digitale terugmelding per casus is gewenst. Enkele loketten hebben goede ervaringen met het terugbellen van cliënten om te horen of ze goed zijn doorverwezen naar de backoffice.

Bij enkele loketten is de terugkoppeling al verder geformaliseerd via periodieke overlegmomenten met de diverse backoffice-organisaties, een deelnemersoverleg of via gestandaardiseerde rapportages aan betrokkenen.

Er lijkt geen onderscheid te zijn tussen gemeentelijke of niet-gemeentelijke loketten. Het lijkt eerder dat goede afstemming met backoffice-organisaties zich met name richt c.q. beperkt tot de feitelijke participanten van het loket.

4.3 Registratie van vragen

GEREGISTREERDE GEGEVENS

Uit de reactie van de initiatiefnemers/uitvoerders komt naar voren dat in algemene zin met name de NAW-gegevens van de cliënt, de (aard van de) vraag van de cliënt en de wijze van contact worden geregistreerd.

Extra registratie-items die onder andere worden genoemd zijn: leeftijd, geslacht, instellingen/organisaties, vervolgacties, wijze van afhandeling en tijdbesteding.

Lang niet alle betrokken gemeenten, zorgaanbieders of woningcorporaties blijken op de hoogte te zijn van welke vragen in het loket worden gesteld en welke gegevens worden geregistreerd.

Indien medewerkers van deze betrokken partijen (deels) werkzaam zijn in het loket bestaat er uiteraard een duidelijk beeld van de vragen die worden gesteld in het loket.

Andere partijen zijn via periodieke rapportages, overzichten, jaarverslagen op hoofdlijnen op de hoogte van het aantal en aard van de vragen en dergelijke.

WIJZE VAN REGISTRATIE

Veelal registreren de loketmedewerkers tijdens en na ieder cliëntcontact de gegevens.

REGISTRATIEPROGRAMMA'S

De zes loketten gebruiken verschillende registratiesystemen, te weten:

- Zorgwijzer RIS.
- Regipro (hiermee gestart in verband met uitwisselbaarheid van gegevens met Stichting Welzijn Ouderen. Men is nog op zoek naar een programma dat beter aansluit bij de ambities).
- GWS.
- Registratiesysteem in eigen beheer (legt gegevens vast over klanten, producten, brochures en leveranciers).
- Access.
- Niet digitaal maar nog handmatig (momenteel oriëntatie op aan te schaffen registratie/ automatiseringssysteem).

KOPPELING MET DIGITALE SYSTEMEN VAN ZORGAANBIEDERS EN WONING-CORPORATIES

Koppelingen met digitale systemen van zorgaanbieders en woningcorporaties zijn bij de zes onderzochte loketten niet gerealiseerd.

Mogelijk is wel dat indien bijvoorbeeld het woningbezit via internet te raadplegen is, dit dus ook voor het loket geldt.

Zowel vanuit de initiatiefnemers/uitvoerders van het loket als de andere betrokken partijen verschillen de meningen of zo'n koppeling noodzakelijk en gewenst is.

Een aantal loketten hebben de ambitie om de koppeling met een middleware-systeem tot stand te brengen.

Bij een aantal loketten is het mogelijk dat loketmedewerkers het registratieprogramma van het loket ook in hun backoffice kunnen raadplegen.

4.4 Analyse geregistreerde gegevens

Aan de initiatiefnemers/uitvoerders van het lokale loket is de vraag voorgelegd op welke wijze de geregistreerde gegevens worden geanalyseerd.

De geregistreerde gegevens worden veelal door een coördinator van het loket, de uitvoerende organisatie, door een stuurgroep of een bestuur geanalyseerd. Alle geregistreerde gegevens zoals aangegeven in paragraaf 4.3 worden betrokken in de analyse en periodiek verwerkt in een rapportage met cijfers en kwalitatieve resultaten. Deze rapportages verschijnen bij de zes loketten in uiteenlopende termijnen: maandelijks, ieder kwartaal, half jaarlijks of per jaar. Jaarlijks verschijnt veelal een financieel verslag van het loket.

WAT WORDT MET DE UITKOMSTEN UIT DE REGISTRATIE GEDAAN?

Op diverse wijze worden de uitkomsten van de registratie van het loket behandeld. Een paar voorbeelden:

- Betrokken organisaties worden geïnformeerd.
- De specifieke uitkomsten van het loket worden nog niet direct teruggekoppeld naar relevante partners. Dit is opgenomen in een breder geheel (convenant op het gebied van wonen welzijn en zorg).

- Gegevens (knelpunten) worden intern geregistreerd en maandelijks besproken en aan de betreffende afdeling/instantie doorgegeven om iets aan de knelpunten te doen. Alle belanghebbenden worden periodiek geïnformeerd over relevante aspecten, via periodiek persoonlijk onderhoud/e-mail/post/fax of telefonisch.
- Resultaten worden ieder kwartaal besproken met het bestuur, de Raad van Advies en de uitvoerende organisaties (loketmedewerkers). Op basis van de resultaten wordt bijgestuurd of het beleid aangepast.
- In een maandelijks overleg worden de resultaten besproken met de initiatiefnemers en loketmedewerkers en verder in het deelnemersoverleg (halfjaarlijks). Met het registratierapport worden de ontwikkelingen/ knelpunten en signalen van het loket in de gaten gehouden.
- Op basis van de uitkomsten uit de registratie worden aanbevelingen gedaan naar de stuurgroep, deze maakt keuzes. Betrokken organisaties worden schriftelijk geïnformeerd door tussentijdse rapportages en een jaarverslag.

4.5 Betrokkenheid zorgaanbieders en woningcorporaties

REACTIE VANUIT INITIATIEFNEMERS/UITVOERDERS VAN HET LOKALE LOKET

Aan de initiatiefnemers/uitvoerders van het lokale loket is de vraag voorgelegd op welke wijze zorgaanbieders en woningcorporaties betrokken zijn bij de analyse van de geregistreerde gegevens. De betrokkenheid van zorgaanbieders en woningcorporaties bij de analyse van de registratiegegevens krijgt bij de zes loketten in de praktijk met name gestalte door periodiek overleg met direct betrokkenen (loketmedewerkers, participanten, deelnemers stuurgroep). Soms worden rapportages voorgelegd om op grond daarvan eventueel bij te sturen of beleid aan te passen. In één gemeentelijk loket betreft het nog niet zozeer de betrokkenheid bij de uitkomsten van de registratie omdat dit nog in een aanvangsfase zit maar participeren de woningcorporaties en de meeste zorgaanbieders in een traject van inventariseren van het huidig aanbod binnen de gemeente.

REACTIE VANUIT BETROKKEN GEMEENTEN, ZORGAANBIEDERS EN/OF WONINGCORPORATIES

Ook aan de betrokken gemeenten, zorgaanbieders en/of woningcorporaties van het lokale loket is de vraag voorgelegd op welke wijze zij betrokken zijn bij de analyse van de geregistreerde gegevens. Uit de reacties blijkt dat deze organisaties de betrokkenheid nog niet zo ervaren. Het merendeel van de zorgaanbieders en woningcorporaties geeft aan wel periodiek (veelal jaarlijks) een rapportage te ontvangen maar verder niet of nauwelijks betrokken te zijn bij de analyse van de registratiegegevens. Ook hier lijkt geen onderscheid te zijn tussen gemeentelijke en niet-gemeentelijke loketten.

Enkele andere voorbeelden uit de praktijk:

- De gemeente is betrokken vanuit de rol als voorzitter van de stuurgroep van het loket. In deze stuurgroep worden de managementrapportages besproken alvorens ze openbaar worden. Verder worden de cijfers besproken met de gemeentelijke afdelingen (zoals Wvg, parkeren, sociale zaken) vanwege hun backoffice-rol. Het automatiseringssysteem kan op elk moment de gevraagde

cijfers genereren. Terugkoppeling gebeurt in ieder geval enkele keren per jaar via de stuurgroep en daarnaast op verzoek.

- Maandelijks is er een loketoverleg waarbij alle loketmedewerkers (van de diverse organisaties) worden uitgenodigd en op de hoogte worden gehouden van allerlei veranderingen en andere informatie. Jaarlijks worden er jaarverslagen verstrekt met daarin de gegevens over het aantal en de aard van de vragen.
- Gemeente is op beleidsmatig niveau betrokken. Op basis van de registratie kan er behoefte ontstaan aan een bepaalde beleidsmatige c.q. organisatorische ingreep, bijsturing etc. De betrokkenheid is dus vooral organisatorisch en beleidsmatig van aard, niet zorginhoudelijk. Rapportage verschijnt ieder half jaar.

4.6 Vertaling in zorg vernieuwing en productontwikkeling

HOE WERKT SIGNALERING EN WAT LEVERT HET OP?

Aan de initiatiefnemers/uitvoerders van het lokale loket zijn de vragen voorgelegd of het loket witte vlekken of knelpunten kan signaleren in (de afstemming van) het aanbod en wat hier vervolgens mee wordt gedaan.

Uit de praktijk van de zes loketten blijkt dat het loket deze signaleringsfunctie in enige mate vervult. De initiatiefnemers/uitvoerders van het lokale loket geven aan dat het daarbij gaat om het zicht hebben op tekortkomingen van diensten of producten c.q. het herkennen van probleemgebieden in het aanbod, ook ten aanzien van het dienstverleningspakket van het loket zelf of knelpunten in de eigen organisatie.

Enkele voorbeelden uit de praktijk van de zes loketten voortkomend uit de signaleringsfunctie van het loket:

- Ontwikkeling van 'belastingprojecten voor ouderen'.
- Aanscherping van contracten met betrekking tot de kwaliteit van het collectief vraagafhankelijk vervoer.
- Signalen van het tekort aan gelijkvloerse woningen. Dit knelpunt wordt zowel met de gemeente als met de woningcorporatie besproken.
- Behoeftes aan kleinschalige woonprojecten voor ouderen.
- Constatie dat veel juridische vragen bij het loket binnenkomen. Dit is teruggekoppeld naar de gemeente. De gemeente onderzoekt nu of er mogelijk een bureau voor Sociaal Raadslieden in de gemeente wordt gevestigd.
- Mantelzorgondersteuning (resultaat: steunpunt is gekoppeld aan het loket en daarnaast een ontmoetingsplaats voor mantelzorgers waar informatie, lotgenoten contact en ontspanning centraal staat).
- Aanbod voor alleenstaanden is er niet, wel op het gebied van relaties maar geen activiteiten voor deze doelgroep: voorgelegd aan welzijnsorganisatie.
- Klussendienst. Resultaat: deze is sinds 1 januari 2005 operationeel.

De bevindingen van betrokken gemeenten, zorgaanbieders en/of woningcorporaties met betrekking tot de signaleringsfunctie is uiteenlopend:

“geen idee”, “niet bekend of het loket deze functie heeft”, “witte vlekken worden geconstateerd maar nog in beperkte mate” of “het loket vervult wel degelijk deze functie”.

De indruk van de onderzoeker is dat deze signaleringsfunctie nog verder uitgebouwd en gestructureerd/geformaliseerd kan en dient te worden. Met name met betrekking tot het vervolg dat er een oplossing komt voor de geconstateerde witte vlekken en knelpunten.

LOKET ALS SCHAKELPUNT TUSSEN VRAAG EN AANBOD

Op de vraag in hoeverre het loket als schakelpunt tussen vraag en aanbod fungeert geven de initiatiefnemers/uitvoerders van het loket met name aan dat dit gestalte krijgt door het feit dat het loket voor de cliënten één frontoffice is. Het loket is de plek waar vraag en aanbod samen komen. Deze frontoffice heeft het overzicht over alle mogelijkheden en de korte lijnen met de uitvoerende organisaties. Initiatiefnemers/uitvoerders geven aan dat dit gestalte krijgt door:

- nauwe samenwerking met veel organisaties rondom het loket;
- dat medewerkers van een aantal organisaties het loket bemensen;
- het afsluiten van convenanten met backoffice-organisaties waarin is vastgelegd hoever het loket met de dienstverlening namens die organisatie mag gaan.

Een aantal respondenten geeft aan dat er nog een nauwere en structurele samenwerking met partijen in de backoffice, waaronder zorgaanbieders en woningcorporaties, tot stand moet komen en er nog meer zicht moet ontstaan op het beschikbare aanbod in het betreffende werkgebied van het loket. Zoals hiervoor aangegeven signaleren loketten op basis van vraagtrends momenteel ook hiaten en knelpunten in het aanbod. Deze schakelfunctie richting woningcorporaties, zorgaanbieders, welzijnsinstellingen en andere organisaties dient nog meer gestalte te krijgen. Via het loket moet dit meer worden gestructureerd zodat gerichte interventies c.q. aanpassingen in het aanbod kunnen plaatsvinden. Het loket als vindplaats voor relevante beleidsinformatie. Een aantal loketten geeft aan dat met de komst van de Wmo het loket voor de gemeente het schakelpunt gaat c.q. moet worden tussen vraag en aanbod. Eén gemeentelijk loket is bijvoorbeeld in een pilot bezig om over meer en betere informatie te beschikken omtrent de leefbaarheid op wijk-/buurniveau en hieraan gerelateerde waarden en/of normen.

PRODUCTONTWIKKELING EN ZORGVERNIEUWING DOOR ZORGAANBIEDERS EN WONINGCORPORATIES

Ook uit reacties van betrokken gemeenten, zorgaanbieders en/of woningcorporaties komt naar voren dat de schakelfunctie van het loket nog onvoldoende gestalte krijgt.

Een aantal zorgaanbieders en woningcorporaties geeft aan dat de bevindingen die tot stand komen op basis van analyse (deels) worden gebruikt om nieuwe producten te ontwikkelen. Genoemd worden:

- Belastingservice (aanvraag huurtoeslag, aanvraag zorgtoeslag).
- Professionele opvolging voor sociale alarmering (voorheen moest betrokkene zelf drie personen toevertrouwen voor het geven van de huissleutel, door de

individualisering hebben steeds meer ouderen hier problemen mee. Dit is gesignaleerd en zo heeft de thuiszorg nu de mogelijkheid aangeboden om als achtervang te fungeren).

- Mogelijk aanbod van speciale senioren mobiele telefoons, indien toename vraag.
- Het Mantelzorgsteunpunt.
- Uitbreiding van het dienstenpakket van het Service Bureau Ouderen.
- Ontwikkeling regionaal een Collectief Vraagafhankelijk Vervoerssysteem in verband met de vervoersproblematiek van ouderen en gehandicapten.
- Administratieve dienstverlening.

Andere gemeenten, zorgaanbieders en/of woningcorporaties geven aan niet te weten of het loket als schakelpunt fungeert. Productontwikkeling vindt bijvoorbeeld plaats op basis van eigen marktanalyses.

De mate waarin en de wijze waarop het loket door zorgaanbieders en/of woningcorporaties in de praktijk wordt geïnformeerd over nieuwe producten/diensten/voorzieningen is divers. Een aantal loketten geeft aan dat dit te weinig gebeurt, alleen bij onduidelijkheid en problemen.

Andere loketten vinden dat ze goed op de hoogte worden gehouden door middel van bijvoorbeeld actuele brochures, productinformatie, structureel overleg met zorgaanbieders en/of woningcorporaties, intervisiebijeenkomsten, scholing/voorlichting en via het bestuur.

Ook de betrokken gemeenten, zorgaanbieders en/of woningcorporaties geven aan dat deze informatieverstrekking naar het loket divers is. Genoemd zijn:

- maandelijks overleg met loketmedewerkers;
- nieuwsbrieven, persoonlijk contact (backoffice onderling);
- op eigen initiatief het loket van informatie voorzien die volgens aanbieder relevant is;
- op informele wijze via persoonlijke contacten;
- mondelinge melding direct aan medewerkers, ondersteund door foldermateriaal;
- over en weer regelmatig uitwisselen van informatie over ontwikkelingen op het gebied wonen, zorg en welzijn, hetzij telefonisch, in het maandelijks overleg of in werkgroepverband.

Ook ten aanzien van de signaleringsfunctie van het loket en het functioneren als schakelpunt tussen vraag en aanbod lijkt er geen onderscheid te zijn tussen een gemeentelijk en niet-gemeentelijk loket.

5. Conclusies en beschouwing

5.1 Samenvattende conclusies

In deze quickscan is bij zes loketten onderzocht op welke wijze de vraag naar en het (toekomstig) aanbod van voorzieningen op het terrein van wonen, welzijn en zorg in de lokale loketten op elkaar worden afgestemd en wat zorgaanbieders en woningcorporaties hiervan merken. Daarbij is gekeken naar:

- de wijze waarop de kwaliteit van de afhandeling van vragen in het loket wordt bevorderd en bewaakt;
- de wijze waarop de vragen van burgers worden geregistreerd;
- hoe de geregistreerde gegevens worden geanalyseerd;
- hoe dit wordt vertaald in zorgvernieuwing en productontwikkeling;
- de wijze waarop zorgaanbieders en woningcorporaties hierbij betrokken zijn;
- welke consequenties dit heeft voor deze organisaties in termen van kansen en bedreigingen.

De uitkomsten van deze quickscan zijn niet uitputtend maar geven inzicht in de richting/beweging die gaande is met betrekking tot de kwaliteitsaspecten en het feitelijk functioneren van een loket als schakelpunt tussen vraag en aanbod.

De uitkomsten uit de quickscan onderschrijven het beeld dat er verschillende ontwikkelingsstadia met betrekking tot het opzetten, realiseren en borgen en professionaliseren van de loketten te herkennen zijn.

Er bestaat reeds veel informatie over het opzetten en invoeren van een loket. Een volgende stap zou meer het borgen en professionaliseren kunnen zijn. Daarbij gaat het meer om kwaliteitszorg in de zin van het borgen van de kwaliteit in de afhandeling van de vragen, het doorontwikkelen van instrumenten zoals een sociale kaart, registratiesysteem en cliëntvolgsysteem, afspraken met backoffice-organisaties, analyse van registratiegegevens en komen tot afstemming tussen vraag en aanbod met ondermeer zorgaanbieders en woningcorporaties.

Uit de quickscan komt het beeld naar voren dat de afhandeling van vragen in toenemende mate digitaal wordt ondersteund en geborgd wordt door werkprocesbeschrijvingen, sociale kaart, contactregistratie, cliëntvolgsysteem en het raadplegen van (digitale) informatie of relevante registratiesystemen van backoffice-organisaties.

Blijft overeind dat de kwaliteit van de dienstverlening in het loket staat of valt met de ervaring, kennis en deskundigheid van de loketmedewerkers met als belangrijkste competentie de vraagverheldering/probleemanalyse.

In de praktijk bij de zes loketten die in deze quickscan hebben geparticipeerd blijkt de afstemming tussen het loket (frontoffice) en de backoffice-organisaties niet zo strak gestructureerd/geformaliseerd te zijn.

Ook valt op, in het licht van de Wmo, dat niet alle loketten een directe relatie hebben met het CIZ. Bij een aantal loketten is er nauwe afstemming en kunnen de loketmedewerkers bijvoorbeeld direct een aanvraag invoeren in het registratiesysteem van het CIZ.

Wat betreft de registratie en analyse van de gegevens komt uit de quickscan naar voren dat in toenemende mate gebruik wordt gemaakt van digitale registratiesystemen. Daarbij gaat het om verschillende soorten registratiesystemen, zoals Zorgwijzer RIS, Acces, Regipro, GWS of in eigen beheer. Met name NAW-gegevens en de vraag van de klant worden door de loketmedewerkers geregistreerd tijdens/na ieder cliëntcontact.

Het gebruik van cliëntvolgsystemen is minder aan de orde. Ook koppelingen met digitale systemen van zorgaanbieders en woningcorporaties zijn bij de zes loketten niet gerealiseerd. Zowel vanuit de initiatiefnemers/uitvoerders van het loket als de andere betrokken partijen verschillen de meningen of zo'n koppeling noodzakelijk en gewenst is.

Uit de quickscan komt naar voren dat de geregistreerde gegevens door de initiatiefnemer/uitvoerder van het loket worden geanalyseerd. Deze cijfers en kwalitatieve resultaten verschijnen periodiek in uiteenlopende termijnen (op verzoek, maand, kwartaal, half jaar, jaar). Indien zorgaanbieders of woningcorporaties (mede) initiatiefnemer/uitvoerder zijn, zijn zij dus ook betrokken bij de analyse van de gegevens. Verder worden zorgaanbieders en/of woningcorporaties die een nauwere band hebben met het loket, als participant (stuurgroep, deelnemersoverleg), periodiek geïnformeerd. Indien met zorgaanbieders en/of woningcorporaties geen nadere backoffice-afspraken zijn gemaakt is, dit niet/nauwelijks aan de orde.

Centrale vraag in de quickscan is in hoeverre het loket als schakelpunt fungeert tussen vraag en aanbod. Uit de quickscan komt naar voren dat dit natuurlijk in de eerste plaats gestalte krijgt door het feit dat het loket voor cliënten één frontoffice is met een (integraal) overzicht van alle mogelijkheden en korte lijnen met backoffice-organisaties (afhankelijk van de breedte en de diepte van het loket).

Verder kan op basis van de uitkomsten uit de quickscan worden gesteld dat het loket in enige mate hiaten en knelpunten in (de afstemming van) het aanbod signaleert. Deze signaleringsfunctie dient nog verder te worden uitgebouwd en gestructureerd en geformaliseerd. Dit geldt ook voor de vertaalslag naar productontwikkeling en zorgvernieuwing. Op basis van de uitkomsten uit de registratie worden door zorgaanbieders en woningcorporaties in enige mate nieuwe producten ontwikkeld en zorg vernieuwd.

In de praktijk van het loket blijken de contacten hierover tussen het loket en de zorgaanbieders en woningcorporaties vooral nog te berusten op de persoonlijke (informele) contacten, 'elkaar kennen'. De indruk bestaat dat dit nu wat meer geformaliseerd lijkt te worden.

5.2 Beschouwing

Kijkend naar de kwaliteitsontwikkeling van de loketten kan op basis van de quickscan geconcludeerd worden dat, ongeacht de initiatiefnemende partij, de kwaliteitsaspecten van het loket bestaan uit:

- de deskundigheid van de loketmedewerkers;

- instrumenten voor de afhandeling van de vraag (in toenemende mate gaat het om digitale instrumenten);
- het oordeel van cliënten over de dienstverlening van het loket.

Een ander belangrijk aspect met betrekking tot de dienstverlening van het loket is de afstemming met de backoffice-organisaties. Opvalt dat niet zozeer het feit of sprake is van een gemeentelijk of niet-gemeentelijk loket uitmaakt of en welke afspraken met backoffice-organisaties worden gemaakt maar of zorgaanbieders en/of woningcorporaties een nauwe band hebben met het loket, bijvoorbeeld als participant.

Indruk is dat afspraken tussen het loket en de backoffice-organisaties met name betrekking hebben op de sociale kaart (goed op de hoogte zijn van het aanbod) en afspraken over de 'knip' (wat wordt afgehandeld in het loket en wanneer doorgeleiding naar de backoffice). Voor het verder gestalte geven van de signaleringsfunctie van het loket en het fungeren als schakelpunt acht de onderzoeker het van groot belang dat er structurele afspraken over de (wijze van) registratie en de analyse van de uitkomsten, inclusief de terugkoppeling, worden gemaakt.

De afstemming tussen het loket en het CIZ vraagt specifiek aandacht. De Wmo vraagt om de samenhang tussen de toegang tot Wmo-voorzieningen en de toegang tot zorgvoorzieningen van de AWBZ goed te regelen. Tevens is het noodzakelijk dat ook de inhoud van de voorzieningen zelf vanuit cliëntenperspectief in samenhang wordt gezien. Om in het loket een integrale afweging te kunnen maken, dienen concrete afspraken met het CIZ worden gemaakt over de 'plaats' in/achter het loket.

In het licht van de Wmo zal de signaleringsfunctie van het loket en het fungeren als schakelpunt tussen vraag en aanbod, met name voor gemeenten, belangrijker worden. Dit om de kwaliteit van de zorg en de ondersteuning aan burgers en de samenhang in de voorzieningen in de directe woon- en leefomgeving van mensen te bevorderen. In het loket komen als het ware de uitvoering van het gemeentelijk beleid en de input voor het beleid bijeen.

Dit vraagt om een verdere professionalisering van het loket in de zin van:

- actueel inzicht in het aanbod binnen het werkgebied van het loket (sociale kaart);
- uitbouw registratie en structureel analyseren van de gegevens;
- structureren en formaliseren afspraken met backoffice-organisaties;
- integrale afweging Wmo-voorzieningen, zorgvoorzieningen (AWBZ) en wonen;
- bezinning op aanwezige en benodigde kwaliteit/deskundigheid en competenties van loketmedewerkers.

KANSSEN EN BEDREIGINGEN VOOR ZORGAANBIEDERS EN WONINGCORPORATIES

Op basis van deze quickscan en ervaringen van de onderzoeker met andere onderzoeken/projecten op dit terrein is de ervaring dat het ook voor zorgaanbieders en woningcorporaties van belang is om te participeren in de backoffice van het loket. Door het meewerken aan de vorming en het onderhoud van de sociale kaart, door het aanleveren van informatie over de zorg- en dienstverlening en juiste adresgegevens en contactpersonen (gerichte

doorverwijzing), kan de burger optimaal in staat worden gesteld keuzes te maken. Hierdoor ontstaat synergie voor zorgaanbieders en woningcorporaties en kan aanvullend op elkaar gewerkt worden ten behoeve van de integrale dienstverlening aan de cliënt. Bij verdere professionalisering kan het loket nog beter witte vlekken in (de afstemming van) het aanbod signaleren. Zorgaanbieders en woningcorporaties zijn gebaat bij (actuele) wensen en behoeften van (potentiële) cliënten en er is dan informatie beschikbaar over elkaars werkgebied en actuele ontwikkelingen.

In de praktijk benutten zorgaanbieders en woningcorporaties daarnaast steeds vaker andere kanalen om (potentiële) cliënten te informeren over hun diensten en producten, past bij de groeiende markt. Hiervoor worden tal van middelen ingezet: actieve PR, folders/brochures, reclamecampagnes, open dagen etc. Ook richten zorgaanbieders en woningcorporaties steeds vaker een eigen frontoffice in om de toegankelijkheid van de eigen diensten en producten en de directe cliëntcontacten te verbeteren. De informatie die voortkomt uit de cliëntcontacten kan door de zorgaanbieder en woningcorporatie intern worden gebruikt ten behoeve van productontwikkeling en marktonderzoek.

Woningcorporaties en zorgaanbieders die participeren in een gemeentelijk loket moeten zich ervan bewust zijn dat, met de Wmo op komst, de gemeente meerdere rollen te vervullen heeft. Niet alleen die van leverancier van informatie en advies, maar ook de rol van indicatiesteller, inkoper van hulp bij het huishouden, financier etc. Het is bijvoorbeeld de vraag of het in het (markt)belang van de zorgaanbieder/woningcorporatie is wanneer deze is verbonden aan het gemeentelijk loket. Dat zou het immers moeilijk kunnen maken om een sterk eigen profiel te communiceren.

Het gemeentelijk loket is echter wel de plek waar een bredere doelgroep, met name 'zoekende' cliënten zich zullen melden.

Zorgaanbieders en woningcorporaties zullen met name zelf een afweging (moeten) maken of zij al dan niet in een gemeentelijk loket participeren en welke rol zij vervullen, afhankelijk van hun doelen en ambities.

1. Contactgegevens respondent

Naam lokaal loket	[Klik hier en typ naam]
Naam organisatie respondent	[Klik hier en typ naam]
Naam respondent	[Klik hier en typ naam]
Telefoonnummer respondent	[Klik hier en typ telefoonnummer]
E-mailadres respondent	[Klik hier en typ e-mailadres]

2. Op welke wijze wordt de kwaliteit van de afhandeling van vragen in het lokale loket bevorderd en bewaakt?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

3. Op welke wijze worden de vragen van burgers in het lokaal loket geregistreerd?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

Wie registreert de gegevens?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

Welke gegevens worden geregistreerd?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

Op welk moment worden de gegevens geregistreerd?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

4. Met welk registratieprogramma wordt gewerkt?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

5. Is er een directe koppeling met de digitale systemen van zorgaanbieders en woningcorporaties?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

6. Indien het lokale loket een vraag niet kan beantwoorden wat wordt hier dan mee gedaan?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

7. Indien de vraag wordt doorgestuurd naar de backoffice-organisatie⁴, welke gegevens worden dan doorgestuurd en op welke wijze?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

8. Op welke wijze vindt terugkoppeling plaats over de beantwoording/oplossing van de vraag vanuit de backoffice naar het lokaal loket?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

9. Kan het lokale loket witte vlekken of knelpunten signaleren in (de afstemming van) het aanbod?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

Zo ja, welke witte vlekken/knelpunten worden gesignaleerd?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

Wat wordt hier vervolgens mee gedaan?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

10. Op welke wijze worden de geregistreerde gegevens geanalyseerd?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

Wie analyseert de geregistreerde gegevens?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

Zijn zorgaanbieders en woningcorporaties betrokken bij de analyse van de geregistreerde gegevens?

ja

nee

Zo ja, op welke wijze?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

Welke gegevens worden in de analyse betrokken c.q. wat wordt gerapporteerd?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

⁴ Backoffice-organisaties kunnen verschillende type organisaties zijn die in de backoffice van het loket aanvullende diensten kunnen verlenen zoals: organisaties voor specifieke cliëntondersteuning, aanbieders van diensten en producten (wonen, welzijn en zorg), CIZ, klachtenbureau RPCP, Bureaus Informele Zorg.

Binnen welke termijn vindt deze analyse plaats?

- per maand
- per kwartaal
- per half jaar
- per jaar
- anders, namelijk: [Klik **hier** en typ uw antwoord]

11. Wat wordt met de uitkomsten uit de registratie gedaan?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

Wie wordt geïnformeerd?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

Welke informatie ontvangen deze partijen?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

Op welke wijze wordt men geïnformeerd?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

Binnen welke termijn vindt terugkoppeling van de uitkomsten plaats?

- per maand
- per kwartaal
- per half jaar
- per jaar
- anders, namelijk: [Klik **hier** en typ uw antwoord]

12. In hoeverre fungeert het lokale loket als schakelpunt tussen vraag en aanbod?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

Kunt u hiervan een voorbeeld geven?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

13. In hoeverre en op welke wijze vindt vanuit zorgaanbieders en/of woningcorporaties terugkoppeling plaats naar het lokale loket over nieuwe producten?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

14. Heeft u nog aanvullende opmerkingen of suggesties?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

SAMENVATTING KENMERKEN DEELNEMENDE LOKETTEN

De rapportage bevat een overzicht met daarin beknopt de kenmerken van de lokale loketten die in het onderzoek hebben geparticipeerd. Wij vragen u deze kenmerken in onderstaande tabel aan te geven.

Kenmerken lokale loketten	
Naam lokaal loket	[Klik hier en typ uw antwoord]
Operationeel sinds	[Klik hier en typ uw antwoord]
Doel van het lokale loket	[Klik hier en typ uw antwoord]
Locatie	[Klik hier en typ uw antwoord]
Bereikbaarheid en openingstijden	[Klik hier en typ uw antwoord]
Werkgebied	[Klik hier en typ uw antwoord]
Doelgroep	[Klik hier en typ uw antwoord]
Breedte van het lokale loket (Voor welke voorzieningen kan men bij het lokale loket terecht?)	[Klik hier en typ uw antwoord]
Diepte van het lokaal loket	<input type="checkbox"/> algemene informatievoorziening <input type="checkbox"/> vraagverheldering en advisering <input type="checkbox"/> aanmelding <input type="checkbox"/> doorgeleiding naar ondersteuning <input type="checkbox"/> anders [Klik hier en typ uw antwoord]
Initiatiefnemer	[Klik hier en typ uw antwoord]
Participanten	[Klik hier en typ uw antwoord]
Bestuurlijke organisatie	[Klik hier en typ uw antwoord]
Financiering	[Klik hier en typ uw antwoord]
ICT/registratiesystemen	[Klik hier en typ uw antwoord]
Totaal aantal en soort vragen in 2005	[Klik hier en typ uw antwoord]
Personele formatie en discipline/expertise	[Klik hier en typ uw antwoord]
Wat is een bijzonder element van het lokale loket? (Specifiek kenmerk, meerwaarde, valkuil)	[Klik hier en typ uw antwoord]

1. Contactgegevens respondent

Naam lokaal loket	[Klik hier en typ naam]
Naam organisatie respondent	[Klik hier en typ naam]
Naam respondent	[Klik hier en typ naam]
Telefoonnummer respondent	[Klik hier en typ telefoonnummer]
E-mailadres respondent	[Klik hier en typ e-mailadres]

2. In hoeverre heeft u inzicht in de vragen die worden gesteld bij het lokale loket?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

3. Indien het lokale loket een vraag niet kan beantwoorden en de vraag naar u wordt doorgestuurd, welke gegevens worden dan doorgestuurd en op welke wijze?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

4. Op welke wijze vindt terugkoppeling plaats over de beantwoording/oplossing van de vraag vanuit uw organisatie naar het lokale loket?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

5. Weet u welke gegevens bij het lokale loket worden geregistreerd?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

6. Is er een directe koppeling met het digitale systeem van uw organisatie?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

7. Bent u betrokken bij de analyse van de geregistreerde gegevens?

- ja
- nee

Zo ja, op welke wijze?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

8. Op welke wijze bent u betrokken of wordt u geïnformeerd over de uitkomsten uit de registratie?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

Binnen welke termijn vindt terugkoppeling van de uitkomsten plaats?

- per maand
- per kwartaal
- per half jaar
- per jaar
- anders, namelijk: [Klik **hier** en typ uw antwoord]

9. Kan het lokale loket witte vlekken of knelpunten signaleren in (de afstemming van) het aanbod?

- ja
- nee

Zo ja, welke witte vlekken/knelpunten zijn door het lokale loket gesignaleerd?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

Wat wordt hier vervolgens mee gedaan?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

10. Gebruikt u de bevindingen om nieuwe producten/diensten/voorzieningen te ontwikkelen en/of zorg te vernieuwen?

- ja
- nee

Zo ja, welke nieuwe producten/diensten/voorzieningen zijn op basis hiervan ontwikkeld?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

11. In hoeverre en op welke wijze informeert u het lokale loket over deze nieuwe producten/diensten/voorzieningen?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]



12. In hoeverre fungeert het lokale loket als schakelpunt tussen vraag en aanbod?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

Kunt u hiervan een voorbeeld geven?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

13. Heeft u nog aanvullende opmerkingen of suggesties?

[Klik **hier** en typ uw antwoord]

Naam lokaal loket	Zorgwijzer Bergen op Zoom
Operationeel sinds	Maart 2001
Doel van het lokale loket	Vraagverheldering + een groot aantal 'producten'
Locatie	Diverse locaties in Bergen op Zoom
Bereikbaarheid en openingstijden	Maandag t/m vrijdag 8.30-12.30 uur http://www.swoboz.nl/index.php Per locatie andere telefoon en e-mail gegevens
Werkgebied	Bergen op Zoom
Doelgroep	Ouderen en gehandicapten
Breedte van het lokale loket (Voor welke voorzieningen kan men bij het lokale loket terecht?)	Welzijn, zorg, gezondheid, wonen, mobiliteit én inkomen.
Diepte van het lokaal loket	x algemene informatievoorziening x vraagverheldering en advisering x aanmelding x doorgeleiding naar ondersteuning x anders en meer: bijvoorbeeld toekenning en indicatie van een aantal voorzieningen
Initiatiefnemer(s)	Gemeente
Participanten	23; Middels een convenant is per partner het hulpverleningstraject voor alle producten vastgelegd. Een aantal participanten levert ook personeel om in de frontoffice als generalist te werken.
Bestuurlijke organisatie	Samenwerkingsverband Zorgwijzer heeft een projectstructuur en heeft met alle partners een convenant. Er zijn twee coördinatoren die ook het loket in een naburige gemeente hebben opgezet.
Financiering door	Gemeente
ICT/registratiesystemen	RIS: een clientvolgsysteem met automatische aanvraagformulieren voor alle producten. Per product staat het te volgen traject beschreven zodat alle collega's dit naadloos kunnen overpakken bij een vervolgtraject.
Totaal aantal en soort vragen in 2005	1377 nieuwe dossiers
Personele formatie en discipline/expertise	3 adviseurs per ochtend, hbo
Wat is een bijzonder element van het lokale loket? (Specifiek kenmerk, meerwaarde, valkuil)	Zie tabblad organisatie op www.zorgwijzerboz.nl

Naam lokaal loket	Zorgloket Enschede
Operationeel sinds	2002
Doel van het lokale loket	Informatie, advies, vraagverheldering, doorgeleiding van vragen op het gebied van zorg en zorggerelateerde vragen voor wonen en welzijn. Op korte termijn wordt dit uitgebreid met indicatiestelling en beslisbevoegdheid.
Locatie	Molenstraat 50 Enschede
Bereikbaarheid en openingstijden	Openingstijden op werkdagen 9.00-16.00 uur tel. 053-4817900 zorgloket@enschede.nl https://www.loket.enschede.nl
Werkgebied	Gemeente Enschede
Doelgroep	Alle burgers van Enschede
Breedte van het lokale loket (Voor welke voorzieningen kan men bij het lokale loket terecht?)	zorg en zorggerelateerde vragen voor wonen en welzijn. In de praktijk ligt de nadruk op voorzieningen AWBZ, WVG (WMO), financiën. In mindere mate informele zorg.
Diepte van het lokaal loket	x algemene informatievoorziening x vraagverheldering en advisering x aanmelding x doorgeleiding naar ondersteuning x anders: op korte termijn indicatiestelling en (gemandateerde) beslissingsbevoegdheid.
Initiatiefnemer(s)	Gemeente Enschede
Participanten	Zorgkantoor, PCPT, MEE, SWO, Steunpunt informele zorg, CIZ, gemeente
Bestuurlijke organisatie	Gemeente Enschede
Financiering door	Gemeente Enschede
ICT/registratiesystemen	Nu regipro. Registratiesysteem is verder in ontwikkeling.
Totaal aantal en soort vragen in 2005	4.300 Vervoer en mobiliteit springt eruit. Verder wonen, financiën.
Personele formatie en discipline/expertise	Medewerkers van MEE en SWO (MBO/HBO niveau)
Wat is een bijzonder element van het lokale loket? (Specifiek kenmerk, meerwaarde, valkuil)	Het werken met huisbezoeken. Daarnaast het integrale karakter in het loket.

Naam lokaal loket	LIAC Cranendonck
Operationeel sinds	1 januari 1999 LIAC Maarheeze operationeel 1 oktober 1999 LIAC Budel operationeel
Doel van het lokale loket	Advies en waar mogelijk afhandeling voor uiteenlopende zaken op het gebied wonen, welzijn en zorg
Locatie	<p><u>Locatie Budel</u> Smits van Oyenlaan 1a Telefoon: 0495-591516 E mail: liac@cranendonck.nl</p> <p><u>Locatie Maarheeze</u> Graafschap Hornelaan 2a Telefoon: 0495-499211 E-mail : liac@cranendonck.nl</p>
Bereikbaarheid en openingstijden	<p><u>LOCATIE BUDEL</u> telefonisch : 9.00 - 10.00 uur vrije inloop : 10.00 - 12.00 uur</p> <p><u>LOCATIE MAARHEEZE</u> telefonisch : 9.00 - 10.00 uur vrije inloop: 14.00 - 16.00 uur</p>
Werkgebied	Zorgnetwerk Zuid-oost (Valkenswaard, Waarle, Heeze-Leende, Cranendonck)
Doelgroep	Alle bewoners van de gemeente Cranendonck
Breedte van het lokale loket (Voor welke voorzieningen kan men bij het lokale loket terecht?)	Uiteenlopende zaken op het gebied van welzijn, wonen en zorg, inclusief de gemeentelijke diensten met betrekking tot voorzieningen voor gehandicapten (Wvg) en frontoffice en backoffice functies voor inkomensondersteuning en huursubsidie
Diepte van het lokaal loket	<ul style="list-style-type: none"> x algemene informatievoorziening x vraagverheldering en advisering x aanmelding x doorgeleiding naar ondersteuning x anders: waar mogelijk afhandeling
Initiatiefnemer(s)	In 1999 initiatief door 2 verzorgingshuizen, een thuiszorgorganisatie, een welzijnsinstelling, een woningcorporatie, de GGB, het CIZ en de Vrijwillige Hulpdienst Budel. Sinds 2003 is de gemeente Cranendonck echt in beeld gekomen
Participanten	2 verzorgingshuizen, een thuiszorgorganisatie, een welzijnsinstelling, een woningcorporatie, de GGB, het CIZ, de Vrijwillige Hulpdienst Budel en de gemeente Cranendonck
Bestuurlijke organisatie	Gemeentelijk afdeling

Financiering door	Grotendeels door de gemeente
ICT/registratiesystemen	GWS: elke vraag wordt geregistreerd via contactregistratie (met persoonsgegevens GBA), indien van toepassing registratie in het volgsysteem en, indien nodig, wordt er een werkproces op geboekt
Totaal aantal en soort vragen in 2005	Tussen 1-4-2005 en 15-9 2005: 1.196
Personele formatie en discipline/expertise	Deze loketten worden thans bemensd door ervaren uitvoerende consulenten in dienst van de gemeente (afdeling Maatschappelijke Zorg), ouderenadviseurs en vrijwilligers. Het geheel valt onder de verantwoordelijkheid van het hoofd publiekszaken van de gemeente Cranendonck
Wat is een bijzonder element van het lokale loket? (Specifiek kenmerk, meerwaarde, valkuil)	Lage drempel, (indien nodig) huisbezoek, breed opgezet, cliënt hoeft slechts eenmaal het verhaal te vertellen en mogelijk (bijvoorbeeld bij minima) op een breed terrein hulp bieden.

Naam lokaal loket	Triade Zeist
Operationeel sinds	April 2005
Doel van het lokale loket	Helder advies voor wonen, welzijn en zorg op 1 adres in Zeist
Locatie	1 ^e Dorpsstraat 16, Zeist
Bereikbaarheid en openingstijden	Maandag t/m vrijdag 9.00 - 16.00 uur 0900 2023072 (0,10 p/min) (Woningnet) 030-2671977 (Triade) http://www.triadezeist.nl/
Werkgebied	Zeist en omgeving
Doelgroep	Ouderen, woningzoekenden, mensen met een handicap en mantelzorgers
Breedte van het lokale loket (Voor welke voorzieningen kan men bij het lokale loket terecht?)	Triade zorgt er voor dat woningzoekenden, ouderen, gehandicapten en chronisch zieken snel en goed informatie krijgen als zij gebruik willen maken van verschillende vormen van dienstverlening.
Diepte van het lokaal loket	x algemene informatievoorziening x vraagverheldering en advisering <input type="checkbox"/> aanmelding x doorgeleiding naar ondersteuning
Initiatiefnemer(s)	14 partijen in Zeist
Participanten	Abrona, Agis, Bovenwegen, CIZ Zeist, De Seyster Veste, Gemeente Zeist, Heerewegen (ASOZ), MEE Utrecht, Omnium, RK Woningbouwvereniging, Reinaerde, SBO-Zeist, Stichting Omnium, Vitras, WoningNet, Zeisterwoude, de Combinatie.
Bestuurlijke organisatie	Stichting
Financiering door	Deelnemende partijen
ICT/registratiesystemen	Eigen beheer
Totaal aantal en soort vragen in 2005	Ongeveer 4500 baliebezoeken (woonvragen 80%)
Personele formatie en discipline/expertise	2,5 FTE incl leiding + 0.6 FTE ouderenadviseur
Wat is een bijzonder element van het lokale loket? (Specifiek kenmerk, meerwaarde, valkuil)	

Naam lokaal loket	Informatiecentrum Delphion
Operationeel sinds	December 2003
Doel van het lokale loket	Informatievoorziening Welzijn, Wonen en Zorg voor alle burgers in Zuidwest Friesland
Locatie	Lemmer, Sneek, Balk en Joure
Bereikbaarheid en openingstijden	Maandag t/m vrijdag van 09.00- 17.00 uur Telefoon: 0515-461240 Fax: 0515-4611241 E-mail: info@delphion-info.nl Website: www.delphion-info.nl
Werkgebied	Gemeente Sneek en Gemeente Wybriiteradiel
Doelgroep	Alle burgers in Zuidwest Friesland
Breedte van het lokale loket (Voor welke voorzieningen kan men bij het lokale loket terecht?)	Maatschappelijke dienstverlening, Wonen en Zorg
Diepte van het lokaal loket	x algemene informatievoorziening x vraagverheldering en advisering x aanmelding x doorgeleiding naar ondersteuning
Initiatiefnemer(s)	Gemeente Sneek en Thuiszorg Zuidwest Friesland
Participanten	Ruim 20 participanten
Bestuurlijke organisatie	Gemeente Sneek en Thuiszorg Zuidwest Friesland
Financiering door	Gemeente Sneek en Thuiszorg Zuidwest Friesland
ICT/registratiesystemen	Een zelfontwikkelde database in Acces
Totaal aantal en soort vragen in 2005	In totaal 1.949 cliëntcontacten in 2005
Personele formatie en discipline/expertise	Werkzaam met 3 professionele adviseurs op part-time basis. Expertise: Zorg, Bedrijfsleven,Ouderenwerk/Maatschappelijkwerk Ondersteuning door 10 vrijwilligers welke allen een dagdeel werken. Personele formatie: 1,4 fte
Wat is een bijzonder element van het lokale loket? (Specifiek kenmerk, meerwaarde, valkuil)	Specifiek aan ons loket is dat we met zoveel deelnemers samenwerken (geen concurrentie) onafhankelijk zijn en daardoor één centrale toegang hebben voor vragen op gebied van welzijn wonen en zorg voor alle burgers uit Zuidwest Friesland

Naam lokaal loket	Woon Zorg en Welzijnstrefpunt
Operationeel sinds	1997
Doel van het lokale loket	One-stop-shopping centre
Locatie	Bruggehoofd 1 Hellevoetsluis
Bereikbaarheid en openingstijden	Maandag t/m vrijdag 8.30 - 17.00 uur http://www.woontref.nl/ Tel: 0181 - 392 395 E-mail: info@wzwtrf.nl
Werkgebied	Gemeente Hellevoetsluis
Doelgroep	Alle inwoners van Hellevoetsluis, met name ouderen en gehandicapten
Breedte van het lokale loket (Voor welke voorzieningen kan men bij het lokale loket terecht?)	Informatie, advies en bemiddeling voor alle aspecten op het gebied van wonen, zorg en welzijn
Diepte van het lokaal loket	x algemene informatievoorziening x vraagverheldering en advisering x aanmelding x doorgeleiding naar ondersteuning x anders: lotgenotencontact mantelzorgers en steunpunt mantelzorgers
Initiatiefnemer(s)	Gemeente Hellevoetsluis Zorg en Welzijngroep Maasdelta Groep
Participanten	SBO, MEE, PUSH, Overige organisaties
Bestuurlijke organisatie	Stuurgroep WZW - Gemeente Hellevoetsluis - Zorg en Welzijn Groep - Maasdelta groep
Financiering door	Verdeelsleutel participanten
ICT/registratiesystemen	Handmatig
Totaal aantal en soort vragen in 2005	15.600, waarvan 60% over wonen, 10% over zorg en 30% over welzijnsaspecten
Personele formatie en discipline/expertise	1,2 fte Maasdelta groep/wonen 1,0 fte ZWG/Zorg en Welzijn 1,0 fte Wvg Gemeente/Welzijn Wvg 0,5 fte MEE zhz/Zorg en Welzijn
Wat is een bijzonder element van het lokale loket? (Specifiek kenmerk, meerwaarde, valkuil)	Er wordt vraaggestuurd gewerkt. Participanten hebben ervoor gekozen om de eigen identiteit ondergeschikt te laten zijn. Cliënten kunnen op deze wijze optimaal worden geholpen, daar er geen onderliggende belangen meespelen. De cliënt bepaalt wie, hoe, waar en wanneer.