

Prestatieveld WMO

*Het geven van informatie, advies en
cliëntondersteuning*

Basisvragen

Op welke wijze kan het loket een bijdrage leveren:

- het doel en de uitgangspunten van de WMO te realiseren
- aan de vraagregulering

Betrokken partijen

(met hun eigen belangen)

- Burgers
- (Lokale) politiek
- Ketenpartners
 - mede uitvoerders (CIZ, zorgkantoor, enz)
 - aanbieders (zorg, welzijn, corporaties)
- Adviesorganen/cliëntenorganisaties
- Buurgemeenten?

Werkprocessen en processtappen

- Informatie & advies
- Vraagverheldering
- Doorgeleiding
- Inname aanvraag
- Indicatiestelling
- Beslisbevoegdheid

- Cliëntondersteuning?
- Regiefunctie  Kenniscentrum

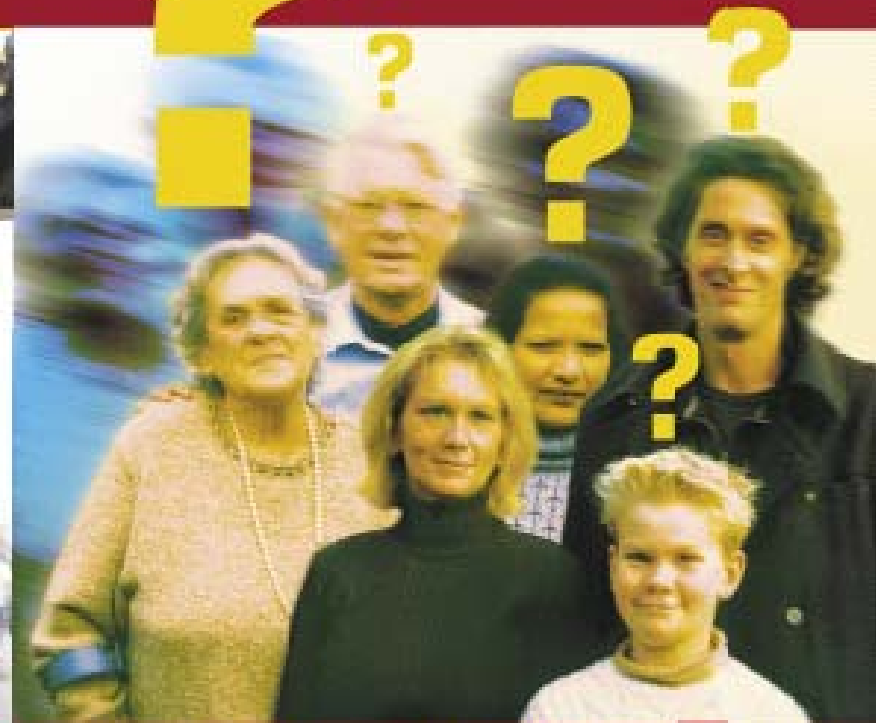
Twents model Zorgloketten

Resultaten van het modeltraject
'cliëntinformatie en
cliëntondersteuning in Twente'



Participanten

- Zorgloket Almelo
- Zorgloket / Publiek etische Forum
- Zorgloket Dinslaken
- Zorgloket Enschede
- Vraagrijper Goor / Hof van Twente
- Zorgpunt Havelloorn
- Gemeente Hengelo
- Zorgloket Tubbergen
- Meldpunt Zorgvragen Meeden
- MEE Twente
- Mentale Zorgtoespraak Twente
- Organisatie voor Informele Zorg in Twente
- FC/FT met het Informatie en Klachtenbureau Gezondheidszorg Twente
- Provincie Overijssel
- de Twentse RIV's



Zorgloketten: voor al uw vragen op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

Formule nu:

Zorgloket
Enschede

- **Informatie**
- **Advies**
- **Integrale vraagverheldering**
- **Doorgeleiding**

**Bij zorggerelateerde vragen over
Wonen / Welzijn / Zorg**

Inrichting loket

- Fysiek
- Digitaal
- Telefonisch
- Decentraal (huisbezoek, spreekuur)

In (door)ontwikkeling:

- Decentraal werken; “Wij komen bij u!”
- Inname aanvragen AWBZ en WMO
- Beslissingsbevoegdheid eenvoudige indicatiestelling
- Ketenccontacten
- Kenniscentrum (match vraag en aanbod)

- Digitalisering (Twente)
- PR & communicatie (Twente)
- Deskundigheidsbevordering (Twente)

Toekomst:

- Verbreding naar andere WMO velden

- Registratie loketklanten
- Sociale kaart (digitale sociale kaart Twente)
- Internet (website ontwikkelen)
- Communicatie (intern / extern / PR)
- Deskundigheidsbevordering (VDO voor Twente)
- Werkproces; protocollen, beslisbomen
- Klachtenopvang/Privacyreglement

Voordelen

Burger:

- 1 – loket voor alle wwz vragen
- Vraaggerichte en integrale hulpvraaganalyse
- Direct geholpen (antwoord, doorgeleiding, indicatie)
- Snelle doorlooptijd
- Huisbezoek zo nodig
- Groepsgerichte voorlichting (evt. gekoppeld aan stadsdelen)

Gemeente:

- Aanmeldpunt WMO
- Mogelijkheden tot verbreding met WMO producten
- Demografische ontwikkeling in kaart / (deel van) de vraag in beeld



Prestatieveld WMO

*Bevorderen van de sociale samenhang
en leefbaarheid van dorpen wijken en
buurten.*

De Vraag?

Definitie (RVZ):

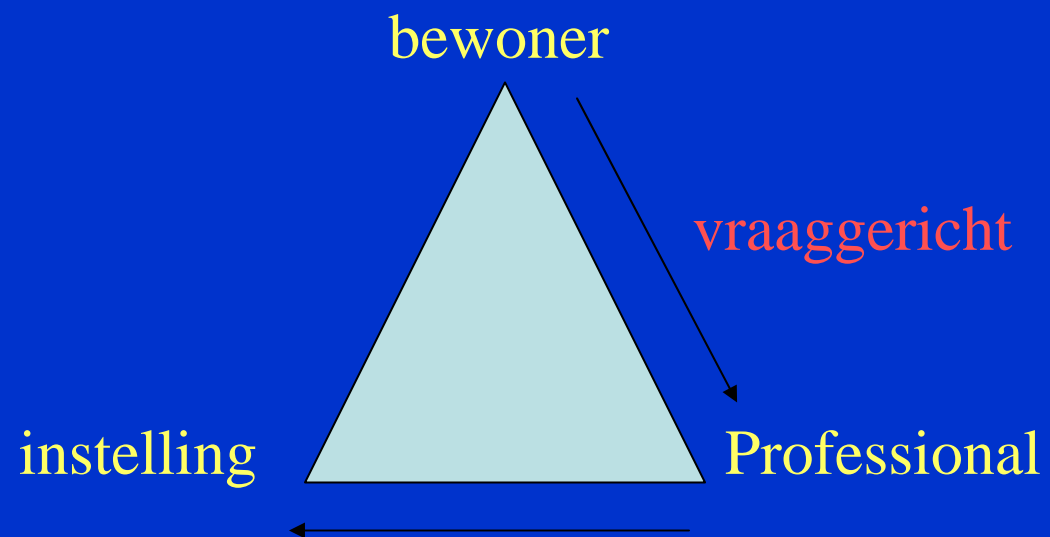
- Vraaggericht
Gezamenlijke inspanning van burger en professional die erin resulteert dat hulp wordt ontvangen die tegemoet komt aan de wensen en verwachtingen van de burger en tegelijk voldoet aan de professionele standaarden.
- Vraaggestuurd
Binnen de structuur en financiering van de instelling beter inspelen op wat cliënten willen en belangrijk vinden.
Vraagsturing is de facilitering van vraaggericht werken.

Context

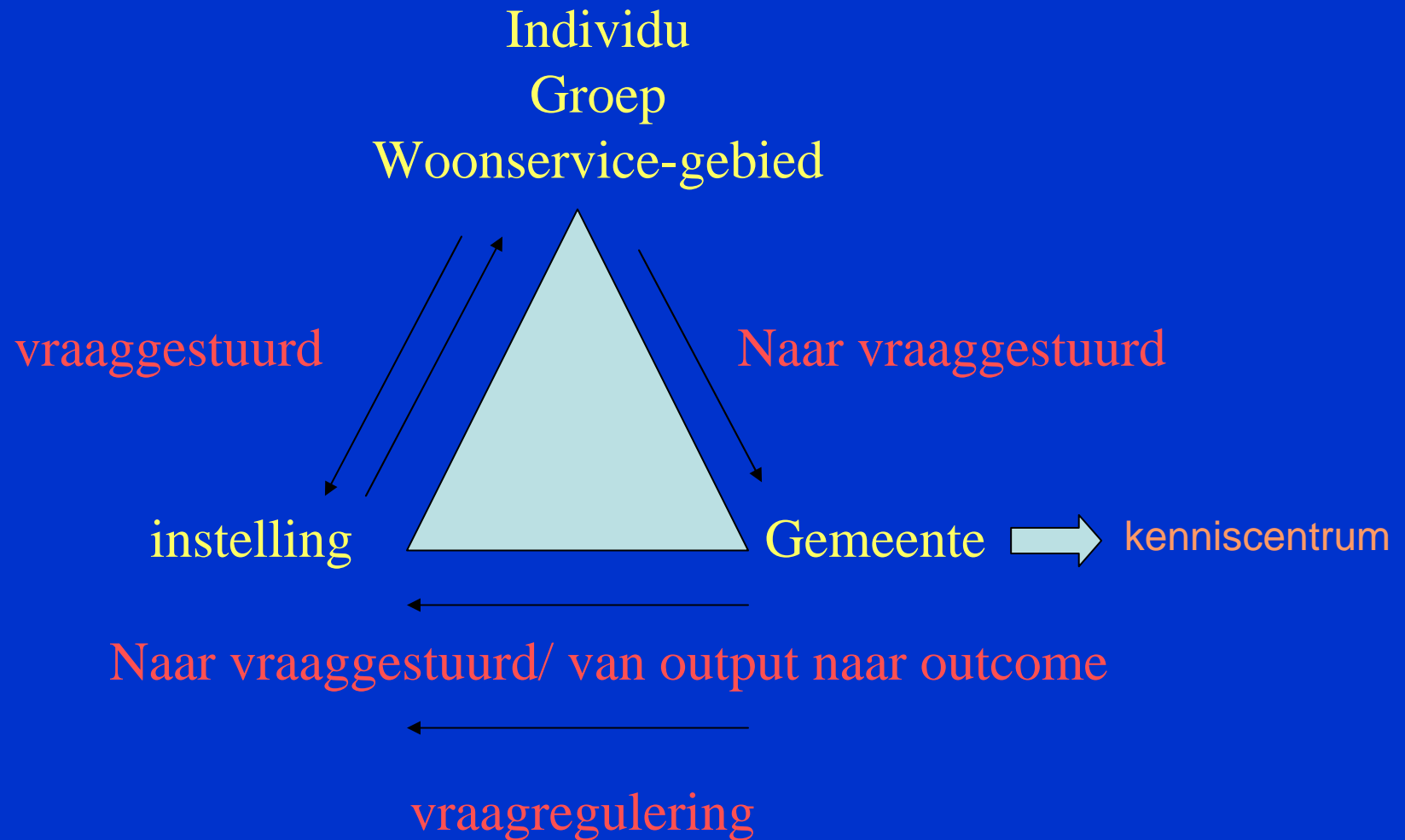
Rijksoverheid:

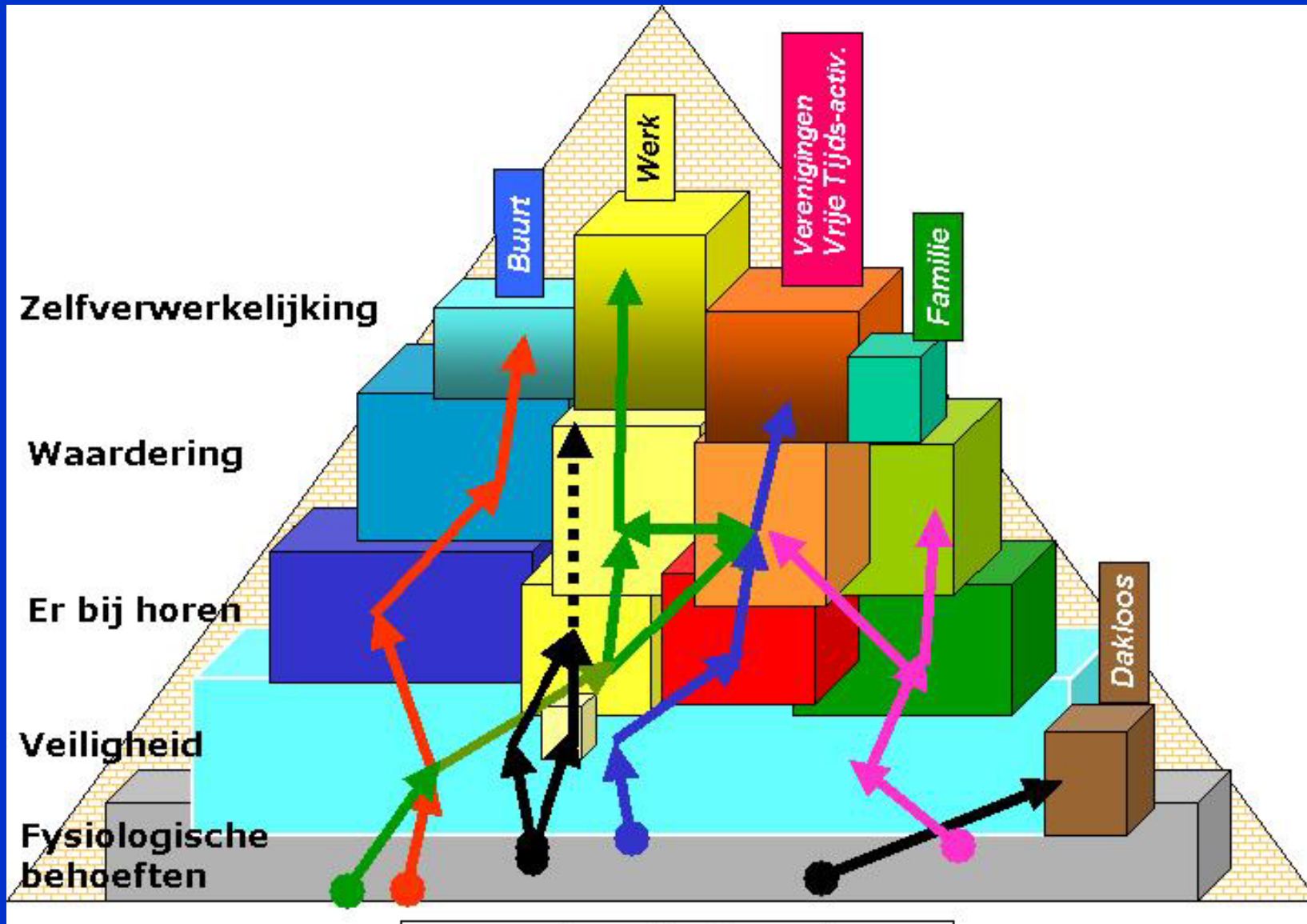
- Vooral bevorderen van en aansluiting zoeken bij initiatieven van bewoners.
(bevorderen zelfredzaamheid)
- Oplossingen niet primair bedoeld voor een bepaalde doelgroep, maar voor iedereen bruikbaar.
(primaat collectieve voorzieningen)

vraag individu



Mogelijke rol gemeente





Digitalisering Zorgloket Twente

