

# Loket: schakelpunt tussen vraag en aanbod?

Themamiddag 13 juni 2006

Ingrid Oomen  
Bureau HHM



# Relevante ontwikkelingen

- Wmo
- Visie op loket
- Vraag cliënt centraal
- Samenhang Wmo-AWBZ
- Rol voor aanbieders wonen, welzijn en zorg
- Afstemming vraag en aanbod

# Vraagstelling quickscan

'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?'

# Uitvoering quickscan (1)

- Deelname 6 loketten Nederland:
  - Zorgwijzer Bergen op Zoom
  - Zorgloket Enschede
  - LIAC Cranendonck
  - Triade Zeist
  - Delphion Sneek
  - WZW Trefpunt Hellevoetsluis

## Uitvoering quickscan (2)

- Deelname zorgaanbieders en woningcorporaties
- Vragenlijst + relevante documentatie
- Kwalitatieve analyse
- Rapportage
- Verantwoording uitkomsten

# Kwaliteitsaspecten loket

- Dienstverlening loket = antwoord op individuele vraag
- adequaat antwoord op de vraag en tevredenheid cliënt?
- is aanbod aan voorzieningen voldoende afgestemd op de vraag?

# Onderwerpen quickscan

- Kwaliteit afhandeling vragen
- Registratie gegevens
- Analyse geregistreeerde gegevens
- Betrokkenheid zorgaanbieders en woningcorporaties
- Zorgvernieuwing/productontwikkeling
- Kansen en bedreigingen voor zorgaanbieders en woningcorporaties

# Kwaliteit afhandeling vragen

- Deskundigheid loketmedewerkers
- Belangrijke competentie:  
vraagverheldering/probleemanalyse
- Toename (digitale) instrumenten voor  
afhandeling vraag
- Oordeel cliënt over dienstverlening

## Afstemming met backoffice

- Verder structureren/formaliseren, inclusief terugkoppeling vanuit backoffice
- Met name gericht op feitelijke participanten
- Integrale afweging: positie CIZ

# Registratie

- Verschillende systemen en handmatig
- Verdere doorontwikkeling
- Registratie: NAW-gegevens, (aard) vraag, wijze van contact
- Geen koppeling met systemen zorgaanbieders of woningcorporaties; wenselijk?

# Analyse registratiegegevens

- Door uitvoerende organisatie, stuurgroep, bestuur
- Betrokkenheid zorgaanbieders en woningcorporaties is gering
- Terugkoppeling naar participanten:
  - Periodiek overleg
  - Schriftelijk

# Zorgvernieuwing en productontwikkeling

- Signaalfunctie loket in enige mate
  - Tekortkomingen diensten/producten
  - Herkennen probleemgebieden in aanbod
  - Verbeterpunten eigen functioneren
- Ervaringen zorgaanbieders en woningcorporaties uiteenlopend
  - Eigen marktanalyses
  - Terugkoppeling nieuwe producten is divers

# Loket: schakel tussen vraag en aanbod?

- Eén frontoffice
- Nauwe samenwerking participanten
- Convenanten met backoffice
- Bemensing loket
- Uitbouw en inbedding signaleringsfunctie gericht op oplossingen voor witte vlekken en knelpunten
- Omvorming tot Wmo-loket

# Wmo-loket schakelpunt

Compensatiebeginsel Wmo

↳ Verordening

↳ Criteria voorzieningen

voorlichting - advisering - toegang  
LOKET

## Rol aanbieders wwz

- Participatie in backoffice gemeentelijk loket
- Aanbieders in frontoffice gemeentelijk loket
- Aanbieders faciliteren loket
- Aanbieders eigen frontoffice

# Conclusies (1)

- Ontwikkelingsstadia loket
- Kwaliteitsaspecten:
  - Deskundigheid en competentie medewerkers
  - (digitale) ondersteuning
  - Oordeel cliënten

## Conclusies (2)

- Structuren/formaliseren afspraken backoffice, incl. terugkoppeling
- Integrale afweging: CIZ
- Structurele analyse registratie
- Uitbouwen en inbedden signaleringsfunctie + vertaalslag zorgvernieuwing/productontwikkeling

Dank voor uw aandacht

Vragen?

