

VAN PROEFTUIN TOT LOKET Het Loket Wegwijs in Breda

Utrecht, juni 2008

Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg

Jeannet van Ganzewinkel, in opdracht van het Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg

Vanaf 1 januari 2007 kent Breda het Loket Wegwijs, bedoeld voor burgers met vragen over inkomen, Wmo-voorzieningen en, desgewenst, ook over AWBZ-voorzieningen. Het loket is voortgekomen uit de front office van de afdeling Sociale Zaken van de gemeente, dat mensen hielp bij vragen over de deeltaxi, bijstand en minima-beleid en over WVG-voorzieningen. Met de komst van de Wmo is het gemeentelijke loket ook front office voor de Wmo en nu is de naam: Loket Wegwijs.

Carla Kleijwegt, teamcoördinator van het loket en Genie Hendriks, projectleider Wmo, vertellen over 'hun' loket.

Wel of geen aanbieders in het loket?

Aan de totstandkoming van loket Wegwijs is een omvangrijk proces voorafgegaan. "We hadden de keuze uit drie typen loketten", vertelt Genie Hendriks: "een aanbiedersloket, een onafhankelijk loket of een gemeentelijk loket. We hebben dat uitgebreid besproken met zowel cliënten als aanbieders. De kern van die discussies was steeds: het loket moet heel toegankelijk zijn, maar ook onafhankelijk. De burgers moeten kunnen kiezen uit allerlei aanbieders van zorg die aan het bestek voldoen. De aanbieders konden zich daar goed in vinden. Uiteindelijk hebben we gekozen voor een gemeentelijk loket. Is de gemeente dan zo onafhankelijk? In elk geval doen we ons best om uitermate transparant te zijn en we hebben protocollen voor de indicatie, die heel inzichtelijk zijn. We hebben een nulurencontract gesloten met 22 aanbieders van huishoudelijke verzorging die allemaal voldoen aan het bestek. Wel is het zo dat we, behalve het bestek waarin de minimumeisen staan, nog een lijstje hebben met wensen. Dat gaat dan om factoren als: bereikbaarheid na kantooruren, diversiteitsbeleid, prijs/kwaliteitsverhouding. De aanbieders die voldoen aan de meeste van die wensen, komen het hoogst op ons lijstje te staan."

In Breda is bewust niet gekozen voor prijsconcurrentie. Er is gekozen voor continuïteit van zorg, zodat mensen niet ineens een andere aanbieder over de vloer krijgen. De AWBZ-tarieven geven het maximum aan van de prijs, aanbieders mogen wel goedkoper aanbieden.

Flexibel en opgewonden

Over de eerste week van het bestaan van het nieuwe loket, spreekt Carla Kleijwegt met enthousiasme. "We waren flexibel en opgewonden. We overlegden dagelijks over de gang van zaken en hebben op basis daarvan nog kleine wijzigingen doorgevoerd in procedures. De beide afdelingen die betrokken zijn bij het loket (Sociale Zaken en Wmo) werken heel goed samen. We zitten ook in dezelfde gang, dus de lijnen zijn kort."

Cliënten die een aanvraag doen voor huishoudelijke verzorging en die nog niet bekend zijn bij ons, krijgen een *brede uitvraag*. Dat betekent dat er gesproken wordt over de reden van de aanvraag en dat we ook ingaan op inkomensaspecten. Als iemands inkomen laag is bijvoorbeeld, wijzen we meteen op het bestaan van bijzondere bijstand voor de eigen bijdrage van de huishoudelijke verzorging. We maken ze ook attent op de BredaPas (pasje waarmee mensen met een minimuminkomen gratis of tegen gereduceerde prijzen gebruik kunnen maken van bijvoorbeeld theater, bibliotheek, sportclubs, red.). En bij iemand die bijvoorbeeld een traplift aanvraagt, weten we: hier zijn veel meer problemen. Dan vragen we door.

Wie zijn de loketmedewerkers?

De mensen die de loketten runnen, moeten goed gekwalificeerde medewerkers zijn, aldus Kleijwegt en Hendriks. Ze moeten immers *de vraag achter de vraag* zien te achterhalen. Het zijn in Breda dan ook allemaal mensen met een HBO-opleiding en de contactpersonen Wmo zijn ook (para)medisch geschoold. Dat zijn bijvoorbeeld verpleegkundigen of fysiotherapeuten.

De loketmedewerkers ontvangen per maand rond de achttienhonderd mensen aan de balie, tijdens de openingsuren van acht tot twaalf uur. De meeste vragen van mensen die zich aan de balie vervoegen, gaan over inkomenszaken. Op dit moment komen er per maand bovendien gemiddeld zestienhonderd telefoontjes binnen bij het loket. In 2006, voor de invoering van de Wmo, waren er dat nog de helft minder. Burgers kunnen het loket bellen tussen acht uur en half vijf. De telefonische vragen die bij het

loket binnenkomen, gaan veelal over Wmo-voorzieningen. Burgers kunnen hun vragen ook per e-mail aan het loket voorleggen. Dat gebeurt op dit moment zo'n honderd keer per maand. Die mailtjes komen veelal op maandag binnen. In het weekend bezoeken veel jonge mensen hun ouders en dat leidt tot een verhoogd aantal mailtjes op de maandag. "De mensen die bellen, aan de balie komen of mailen, zijn heel divers", vertelt Carla Kleijwegt. "Ze komen echt uit alle bevolkingsgroepen en zijn van alle leeftijden en etnische achtergronden."

Wijken en buurten

In veel gemeenten kent men gedecentraliseerde loketten in de wijken en buurten. Hoe is dat in Breda? "Sinds 1998 kennen we in Breda *Geschied wonen voor iedereen (GWI)*.", vertelt Genie Hendriks. "Dat betekent dat we in vijftien woongebieden centrale zones (het *kloppend hart van de buurt*) hebben. Een centrale zone is een min of meer beschutte zone binnen de GWI-wijk in een straal van vijfhonderd meter rondom een concentratie van winkelveorzieningen met dagelijkse levensbehoeften (een winkelcentrum dus), die op alle aspecten voldoet aan hoge normen op het gebied van wonen, zorg en welzijn. De centrale zone is nadrukkelijk bedoeld voor bewoning door mensen van alle leeftijden, maar biedt ook een beschermd woonmilieu voor specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld ouderen of mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking. In de centrale zones gaan we, samen met de maatschappelijke partners, werken aan de ontwikkeling van zorgkruispunten, waar wijkbewoners terecht kunnen voor zorg- en dienstverlening. In de zorgkruispunten is de ontmoetings- en informatiefunctie belangrijk. Belangrijk ontmoetingspunt is het wijkrestaurant. Daar kunnen wijkbewoners terecht voor een maaltijd. Nadien kunnen ze deelnemen aan activiteiten of ze kunnen met hun vragen terecht bij het wijkinfopunt. Het wijkinfopunt kan gevestigd zijn in een wijkgebouw, maar ook bij een zorginstelling in de buurt. Het komt altijd voort uit organisaties die werken in de buurt. De gemeente faciliteert die infopunten wel, maar het zijn nadrukkelijk géén filialen van loket Wegwijs. Dat zou ook niet te financieren zijn. Maar de samenwerking met de infopunten is goed en zij hebben veelal ook een behoorlijke ambitie."

Registratie

Net als in Amsterdam Oost/Watergraafsmeer¹ wordt in Breda niet geregistreerd of iemand al dan niet gehandicapt is of welke etnische achtergrond hij/zij heeft. "Wij registreren niet de klant, maar de vraag", stelt Carla Kleijwegt daarover. Registratie is belangrijk voor de signaalfunctie, maar ook voor het vaststellen van de benodigde formatie. Het loket verwijst mensen ook door en als vermoed wordt dat dat voor de klant moeilijk is, wordt (indien de klant dat goed vindt) contact opgenomen met de organisatie die de problemen kan aanpakken. "Als iemand huishoudelijke verzorging nodig heeft, maar er blijkt ook persoonlijke verzorging nodig te zijn, dan faxen wij die aanvraag door naar het CIZ", vertelt Kleijwegt daarover.

In Breda wordt gestreefd naar zo min mogelijk loketten. Samenwerking tussen organisaties die elk op een eigen terrein werken, wordt dan ook zeer gewaardeerd, aldus Hendriks.

Tevreden klanten

Of het loket aansluit bij de wensen van de burgers wordt op verschillende manieren nagegaan. Intern wordt regelmatig gesproken over de samenwerking onderling en knelpunten en de procedures worden regelmatig tegen het licht gehouden. Ook signalen van klanten worden opgepikt en zo mogelijk leidt dat tot verbetering.

In het kader van de Wmo legt de gemeente verantwoording af aan de burgers en lokale partijen. Daartoe doet de gemeente jaarlijks onderzoek naar de klanttevredenheid. Op 4 juni 2008 bracht de gemeente Breda een persbericht uit, waarin de resultaten van het eerste onderzoek kort zijn samengevat (zie: www.breda.nl > actueel > persberichten). Uit dat onderzoek bleek dat het merendeel van de klanten zeer tevreden is over de voorzieningen en de keuzemogelijkheden. Ook over de huishoudelijke verzorging is men tevreden. De ingangsdatum van de huishoudelijke verzorging en de vervanging bij ziekte of vakantie van de vaste kracht worden minder gewaardeerd en de gemeente gaat daar dus meer op toezien.

Negentig procent van de ondervraagden is tevreden over de afhandeling van hun Wmo-aanvraag, de informatievoorziening en het contact met de gemeente. Omdat gebleken is dat veel klanten niet op de hoogte zijn van de klacht- en beroepsmogelijkheden gaat de gemeente ook daaraan extra aandacht besteden.

¹ Zie artikel 'Warm in huis. Het Loket Zorg en Samenleven in Amsterdam Oost-Watergraafsmeer', Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg, mei 2008.

Kwetsbare burgers

Ook de gemeente Breda is (net als in Amsterdam Oost/Watergraafsmeer) van mening dat kwetsbare burgers per definitie niet zelf het initiatief zullen nemen om zich aan een loket te voegen.

Daartoe heeft de gemeente Breda, in de periode dat de gemeente proeftuin Wmo was, verschillende instrumenten ontwikkeld. De proeftuin kreeg in november 2006 de Gouden Pilot award, omdat Nederlandse gemeenten de pilots van de proeftuin Breda een belangrijke stap voorwaarts vonden in het bereiken van mensen met beperkingen.

De gemeente Breda probeert deze mensen dus op andere manieren op te sporen, onder meer door goede contacten met organisaties die veel contact hebben met deze burgers. Het *Maatschappelijk Steunsysteem* van Breda is erop gericht mensen die dreigen af te glijden goed in beeld te krijgen door outreachend te werken en bemoeizorg te verlenen. “Maar”, zegt Genie Hendriks, “het gaat hier wel om een groep die door de bestaande organisaties niet gemakkelijk bereikt wordt. Er is veel samenwerking nodig tussen de organisaties om deze mensen op te sporen. Signalering is belangrijk.”

Huishoudelijke verzorging

Net als andere gemeenten maakt Breda onderscheid in twee verschillende vormen van huishoudelijke verzorging (HV): huishoudelijke verzorging voor mensen die zelf nog de regie over hun eigen leven kunnen voeren (HV-1) en huishoudelijke verzorging voor mensen die dat niet meer (goed) kunnen en bij wie dus signalering een belangrijke functie is (HV-2). In Breda is de verhouding tussen beide vormen 53% HV-2 en 47% HV-1. Tot nu toe werd telefonisch geïndiceerd. Vanaf augustus krijgen alle burgers die HV aanvragen huisbezoek. “Maar”, voegt Genie Hendriks toe, “ook met de telefonische indicatie hadden we de zaken goed op orde. We hebben ook altijd gezegd tegen zorgaanbieders: als je denkt dat er onvoldoende geïndiceerd is bij een cliënt, kun je altijd gemotiveerd bij ons klagen. Dat is weinig gebeurd.”

“Onze mensen zijn goed opgeleid en geïnstrueerd om goed te luisteren en alert te blijven”, vertelt Carla Kleijwegt. “Ze vragen door: *gaat 't traplopen nog goed? Heeft u last van duizeligheid onder de douche? We gaan niet ambtenaar-achtig met de mensen om.*”

Toekomst

Voor de toekomst verwachten Hendriks en Kleijwegt een toename van de digitale aanvragen. Er wordt ook onderzocht wat de mogelijkheden zijn van het gebruiken van DigiD. Maar het loket moet ook laagdrempelig blijven voor mensen die digitaal minder uit de voeten kunnen.

Er zijn verschillende zaken die een rol hebben gespeeld bij de totstandkoming van het Bredase loket, die door de gemeente heel waardevol worden gevonden. Bijvoorbeeld de betrokkenheid van de klankbordgroep Wmo bij het ontwikkelen van het loket. De website van het loket is, op voorspraak van burgers, zo gebruiksvriendelijk mogelijk gemaakt. Er is, voor mensen met een verstandelijke beperking, een speciale folder met pictogrammen en heldere, korte teksten.

Dat gebeurde, aldus Hendriks, niet omdat de wetgever dat wilde, maar omdat Breda dat graag zo aanpakt. Hij verwijst ook naar het grote draagvlak van het loket onder de burgers.

Ook omdat het past in de Bredase visie gaan de loketmedewerkers erg ver in hun service. “We gaan dóór als we het idee hebben dat iets niet op de juiste plek terecht komt”, vertelt Kleijwegt. “We geven niet gauw op.”

Wonen is niet geïntegreerd in loket Wegwijs. Er bestaat in Breda een woonloket (zie: www.woonloketbreda.nl) waar de verschillende aanbieders van huisvesting (ook huisvesting met zorg) zich in hebben gebundeld. Er is wel regelmatig contact tussen Wegwijs en het woonloket, bijvoorbeeld over woningaanpassingen, maar ook voor het uitwisselen van kennis. De ambitie in Breda is: een zo breed mogelijk, helder aanspreekpunt voor de burgers.