

Evaluatie van 't Loket 2009

Begeleidende notitie, februari 2010

Stuurgroep convenantpartners 't Loket
Februari 2010

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3
2. Proces evaluatie 2009
3
3. Conclusies en aanbevelingen
4
4. Centrale conclusie en voortgang 't Loket
12

1. Inleiding

Sinds februari 2006 is 't Loket Goirle/Riel operationeel. Hiermee beschikt de gemeente over een belangrijke basisvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Om de start van 't Loket niet al te zeer met organisatorische problemen te belasten, zijn bij aanvang bewust keuzes gemaakt ten aanzien van de te bereiken doelgroepen en de te leveren diensten. Daarbij was het uitgangspunt dat vanuit de praktijk van 't Loket en de vragen en behoeften van de Goirlese bevolking de dienstverlening in een later stadium zou kunnen worden uitgebreid, het zogenaamde groeiemodel.

In het bedrijfsplan *'Eén loket voor Zorg, Welzijn, Veiligheid en Wonen in de gemeente Goirle'* is de afspraak gemaakt dat na 1 jaar een tussentijdse evaluatie zou plaatsvinden op basis waarvan verbeteringen in de werkwijze konden worden aangebracht. De tussentijdse evaluatie heeft in 2007 plaatsgevonden en geresulteerd in de notitie: *'Evaluatie van 't Loket, februari 2006 – februari 2007'*. In deze notitie is de afspraak gemaakt dat in 2009 een tweede evaluatie zal plaatsvinden op basis waarvan de gemeenteraad een besluit zal nemen over structurele voortzetting van 't Loket. Begin 2009 is gestart met de voorbereidingen van deze evaluatie. De evaluatie is moeizaam verlopen en heeft daardoor meer tijd in beslag genomen dan aanvankelijk verwacht.

Samenvatting:

In 2007 heeft een evaluatie van 't Loket plaatsgevonden. Er is toen de afspraak gemaakt dat in 2009 een tweede evaluatie zal plaatsvinden op basis waarvan de gemeenteraad een besluit neemt over de structurele voortzetting van 't Loket. Begin 2009 is gestart met de voorbereidingen van deze evaluatie. De evaluatie is onlangs afgerond en heeft geresulteerd in een door Stichting VraagWijzer Nederland opgesteld rapport: *'Beknopte rapportage evaluatie 't Loket Goirle, 13 juli 2009'*. De stuurgroep convenantpartners van 't Loket is van mening dat deze rapportage niet kan dienen als volledig evaluatierapport. Om deze reden is door de stuurgroep voorliggende notitie geschreven als reactie op de onderzoeksresultaten van VraagWijzer. De conclusies en aanbevelingen uit de evaluatie die door de stuurgroep worden voorgesteld om over te nemen, hebben betrekking op personele inzet in de front-office van 't Loket, het verder digitaliseren van 't

2. Proces evaluatie 2009

Begin 2009 is gestart met de voorbereidingen van de evaluatie. In nauwe samenspraak met de convenantpartners van 't Loket¹ is, op basis van een opdrachtformulering (zie bijlage), de opdracht voor het uitvoeren van de evaluatie verstrekt aan Stichting VraagWijzer Nederland. Op 9 april 2009 lag een eerste concept van het evaluatierapport voor aan de convenantpartners. De

¹ Convenantpartners: Twern/Antenne, IMW, MEE, Expertisecentrum Familiezorg, Amaran, Woonstichting Leyakkers, Politie, gemeente Goirle

convenantpartners hebben toen aangegeven zich niet te herkennen in de in algemene bewoordingen opgestelde evaluatie.

Het leek meer de blauwdruk van een concept dat de Stichting VraagWijzer wilde uitrollen in Nederland dan dat het een weergave was van hetgeen de convenantpartners hadden aangegeven. Dit is in kritische bewoordingen duidelijk gemaakt aan de onderzoekster. Naar aanleiding hiervan is een tweede concept opgesteld dat is voorgelegd aan de gemeente en de Twern (als coördinator van 't Loket).

Opnieuw is vanuit deze partijen gewezen op feitelijke onjuistheden, niet onderbouwde aannames en veronderstellingen en het ontbreken van een goede vertaling naar de lokale situatie. In een gesprek met de directeur van VraagWijzer Nederland is bovenstaande naar voren gebracht. Het was een open gesprek op basis waarvan besloten is om VraagWijzer Nederland de kans te geven om met een derde en laatste rapportage te komen. In het gesprek is aangegeven dat deze rapportage moet bestaan uit:

- Kort en krachtige antwoorden op de vragen uit de opdrachtformulering.
- Opties en afwegingen met betrekking tot verbeteringen in de dienstverlening van 't Loket.
- Plan van aanpak.

Op 1 oktober 2009 hebben de convenantpartners van 't Loket de definitieve eindrapportage besproken.

Zij zijn van mening dat deze rapportage nog steeds niet als volledig evaluatierapport kan dienen en dringen aan op een begeleidende gemeentelijke notitie waarin in beeld wordt gebracht wat er goed gaat en behouden moet blijven en welke zaken verdiept of toegevoegd kunnen worden. Voor u ligt de notitie, welke integraal onderdeel uitmaakt van de eindrapportage zoals door VraagWijzer Nederland is opgesteld en het standpunt beschrijft van de stuurgroep op de door VraagWijzer geformuleerde onderzoeksresultaten.

3. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt de reactie van de convenantpartners van 't Loket verwoord op de belangrijkste conclusies en aanbevelingen van Stichting VraagWijzer Nederland. Hierbij wordt de opzet van de opdrachtformulering aangehouden. Per onderwerp wordt aangegeven welke conclusies en aanbevelingen door de convenantpartners worden voorgesteld over te nemen. Hiermee wordt tevens duidelijk wat de te ondernemen acties zijn teneinde de dienstverlening van 't Loket verder te optimaliseren.

Opdrachtformulering 1:

Evalueren afspraken, doelen en resultaten uit het bedrijfsplan:

- *keuze voor doelgroepen en meerwaarde voor doelgroepen;*
- *producten;*
- *taken en verantwoordelijkheden medewerkers;*
- *automatiseringstoepassingen;*
- *doelen en resultaten.*

Belangrijkste conclusies en aanbevelingen

Keuze en meerwaarde voor doelgroepen:

Ten aanzien van de doelgroepen wordt geconcludeerd dat met name ouderen de weg naar 't Loket vinden. VraagWijzer doet de aanbeveling om het bereik onder de doelgroepen te verbreden.

Reactie convenantpartners:

De convenantpartners nemen de aanbeveling over om het bereik onder andere doelgroepen te verbreden. De continue inzet van PR-middelen is daarom van belang. In dit kader zijn onlangs huisartsen en andere eerstelijnsvoorzieningen per brief geïnformeerd over 't Loket; hebben er extra publicaties in het Goirles Belang plaatsgevonden, is de folder van 't Loket huis-aan-huis verspreid en zijn bekende Wmo-klienten via nieuwsbrieven geïnformeerd over de dienstverlening van 't Loket.

Producten:

VraagWijzer concludeert dat de dienstverlening van 't Loket breed maar niet diep is. In 't Loket wordt informatie verstrekt over de onderwerpen wonen, welzijn en zorg. De informatie die verstrekt wordt beperkt zich, met uitzonderingen van Wmo-verstrekkingen, veelal tot contactinformatie en het aanbod per organisatie.

Reactie convenantpartners:

De convenantpartners zijn zich ervan bewust dat de breedte die in 't Loket gevraagd wordt een beperking oplegt aan de mogelijke diepte. Het vraagt veel van de loketmedewerkers om over alle onderwerpen geïnformeerd te zijn en op de hoogte te blijven van alle ontwikkelingen. De convenantpartners willen de breedte van 't Loket behouden. Een consequentie hiervan is dat er redelijk veel doorgeleidingen plaatsvinden naar andere organisaties en de backoffice van de gemeente. De convenantpartners zien dit niet als probleem zolang niet de klant maar de vraag van de klant wordt doorgeleid. Voorkomen moet worden dat de klant van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Ten aanzien van de diepte van 't Loket wordt continue geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering van loketmedewerkers.

Taken en verantwoordelijkheden medewerkers:

Sinds de oprichting van 't Loket is er veel verloop geweest onder de loketmedewerkers. VraagWijzer geeft in haar rapport aan dat geringe motivatie hiervan niet oorzaak lijkt te zijn. VraagWijzer adviseert om twee vaste loketmedewerkers in dienst te nemen die fulltime in 't Loket werkzaam zijn ten einde de continuïteit te borgen.

Reactie convenantpartners:

De convenantpartners bevestigen dat er veel verloop is geweest onder de loketmedewerkers. De oorzaak van het grote verloop zijn met name de oorzaak van externe factoren als zwangerschap, ziekte en wisseling van baan of functie. Deze factoren zijn voor de convenantpartners niet beïnvloedbaar. De convenantpartners nemen deze aanbeveling om twee vaste loketmedewerkers fulltime in dienst te nemen niet over omdat zij van mening zijn dat dit geen garantie

voor continuïteit biedt. In de tussenevaluatie in 2007 is als knelpunt gesignaleerd dat de front-office van 't Loket bemenst wordt door te veel verschillende medewerkers wat allerlei organisatorische problemen tot gevolg heeft. Naar aanleiding hiervan zijn met de convenantpartners nieuwe afspraken gemaakt over de invulling van de front-office waarmee de problemen in de aansturing en de coördinatie van 't Loket aanzienlijk zijn afgenomen.

Automatiseringstoepassingen:

Ten aanzien van de automatiseringstoepassingen concludeert VraagWijzer dat deze voldoen voor de bedrijfsvoering van 't Loket. Zij geeft hierbij wel aan dat het huidige systeem optimaler gebruikt zou kunnen worden.

Reactie convenantpartners:

De convenantpartners delen de mening van VraagWijzer dat het huidige automatiseringssysteem optimaler gebruikt zou kunnen worden onder andere voor wat betreft het registreren van gegevens en produceren van rapportages.

Doelen en resultaten:

In het bedrijfsplan wordt het doel van 't Loket als volgt omschreven: "*het op laagdrempelige en onafhankelijke wijze informatie en vraagverheldering aan de burger bieden zodat deze de regie kan houden over zijn eigen leven. Daarbij wordt hij niet meer van het kastje naar de muur gestuurd, maar kan hij sneller overzicht krijgen over de mogelijkheden en daarbinnen zijn keuzes maken*".

VraagWijzer concludeert dat in 't Loket op een laagdrempelige en onafhankelijke wijze informatie wordt geboden en dat vraagverheldering wordt toegepast. Aandachtspunt is de regievoering van de burger². Tevens wordt aangegeven dat door het bepreken van doorgeleiding het doel nog beter bereikt kan worden.

Uit de evaluatie blijkt dat de deelnemende organisaties (zowel de leden van de stuurgroep als de loketmedewerkers) tevreden zijn over de werkwijze en de dienstverlening van 't Loket en de meerwaarde hiervan ervaren.

Reactie convenantpartners:

De convenantpartners nemen de aanbeveling over om interventies toe te passen voor het optimaliseren van regievoering (meer benutten zelfredzaamheid burger).

De convenantpartners hebben expliciet uitgesproken dat zij van mening zijn dat 't Loket op de schaal van de gemeente Goirle in een behoefte voorziet en een prima manier is om de integrale vraagverheldering vorm te geven.

Voorgestelde acties:

1. Continue inzet van PR-middelen om de dienstverlening van 't Loket bij een brede doelgroep onder de aandacht te brengen en te houden.
2. Blijvend investeren in deskundigheidsbevordering waarbij met name aandacht is voor kennisverbreding in verband met de diepte van 't Loket en regievoering (zelfredzaamheid) van de burger.

² Onder regievoering van de burger wordt verstaan 'zelfredzaamheid': het optimaal benutten van de eigen kracht van de burger.

3. Onderzoek naar het verder optimaliseren van het huidige registratiesysteem.

Opdrachtformulering 2:

Evaluëren van de afspraken zoals opgenomen in het algemeen de specifieke delen 'Convenant voor deelnemende instellingen en organisaties in een loket voor Zorg en Welzijn in de gemeente Goirle'. Hierbij dient specifiek aandacht te zijn voor de vragen:

- *Wat houdt de samenwerking in 't Loket concreet in voor de verschillende partners?*
- *Welke afspraken zijn er met de verschillende partners bij de start van 't Loket gemaakt
over de samenwerking en 't Loket en hoe verhoudt zich dit tot de realiteit en de mening van partners nu?*
- *Wat zijn voor de verschillende partners de voor- en nadelen van de samenwerking in 't Loket?*

Belangrijkste conclusies en aanbevelingen

VraagWijzer concludeert dat de afspraken uit het bedrijfsplan voor het overgrote deel worden nagekomen. De afspraken in de convenanten zijn erg globaal. Bijstelling van afspraken gebeurt in overleg.

Uit de evaluatie blijkt dat de partners tevreden zijn over de gedeelde verantwoordelijkheid in 't Loket. Zij laten zoals afgesproken de verantwoordelijkheid voor de aansturing van de front-office over aan de coördinator die in dienst is van de Twern. Beoogd was de front-office onafhankelijk te laten zijn van de back-offices. De relatie wordt door partners nu betiteld als objectief.

Aandachtspunten met betrekking tot afspraken tussen convenantpartners zijn het gebrek aan uren voor deskundigheidsbevordering en overleg en het vertrek van MEE uit de front-office.

In de eindrapportage wordt aangegeven dat de beschikbare tijd voor werkzaamheden in de front-office voor de medewerkers van de gemeente (afdeling Maatschappelijke Dienstverlening) en Bureau Sociaal Raadsliden (IMW) slechts de zogenaamde netto-taakuitvoer betreft. Ruimte voor opleiding en overleg is hierin niet meegenomen. Van medewerkers wordt echter wel gevraagd om deel te nemen aan deskundigheidsbevordering en trainingen en er is behoefte aan overleg. Concreet betekent dit dat loketmedewerkers tijd tekort komen binnen de front-office.

Met ingang van 1 januari 2010 levert MEE geen medewerker meer in de front-office. MEE vulde 2 dagdelen per week in. Reden voor deze ontwikkeling is een wijziging in de financiering van de MEE organisaties waardoor de inzet van loketmedewerkers niet meer uit AWBZ³ gefinancierde middelen bekostigd kan worden. Informatie hierover is medio 2009 bekend geworden. Hiermee ontstond een probleem voor de invulling van de front-office met ingang van 1 januari 2010.

³ AWBZ: Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten

Ten aanzien van de afspraken tussen convenantpartners adviseert VraagWijzer om bij de doorontwikkeling van 't Loket een nadere specificatie van de afspraken van het convenant vast te leggen in een uitvoeringsprogramma en partners verantwoordelijk te maken voor de verdere ontwikkeling van 't Loket.

Reactie convenantpartners:

Vooruitlopend op de definitieve evaluatie is - op basis van de voorlopige conclusies en aanbevelingen - een tweetal ontwikkelingen in gang gezet. Bij de afdeling Maatschappelijke Dienstverlening (MD) heeft een uitbreiding van de formatie plaatsgevonden om de dagdelen, die zijn weggevallen als gevolg van het vertrek van MEE uit de front-office, in te kunnen vullen. Tevens is met de formatie-uitbreiding voor de loketmedewerkers van de afdeling MD het probleem opgelost met betrekking tot ruimte voor deskundigheidsbevordering en overleg.

Met MEE is de afspraak gemaakt dat hun inzet zich zal gaan richten op het bieden van deskundigheidsbevordering aan de loketmedewerkers (coaching on the job). Door de taakverschuiving van MEE, zal MEE niet langer participeerden in stuurgroep maar een plek krijgen in de klankbordgroep. In de stuurgroep participeren de partners die medewerkers in de front-office leveren.

Met betrekking tot de samenwerking tussen partners wordt geconstateerd dat de rol van de politie minimaal is omdat veiligheid een onderwerp is dat niet of nauwelijks in 't Loket aan de orde komt. De politie participeert op dit moment in de klankbordgroep. De afspraak wordt gemaakt dat de politie terugtreed als actieve partner in de klankbordgroep maar wel agendalid blijft zodat zij op deze manier op de hoogte kan blijven van relevante ontwikkelingen.

Voorgestelde acties:

Er vloeien geen acties voort uit bovenstaande.

Opdrachtformulering 3:

Resultaten evaluatie 2007. Afspraken met betrekking tot:

- *de invulling van de front-office;*
- *de breedte en de diepte van 't Loket;*
- *de aansturing van 't Loket;*
- *de sociale kaart en het productenboek;*
- *de invulling van de receptiefunctie.*

Belangrijkste conclusies en aanbevelingen

VraagWijzer concludeert dat gezien de situatie in 2007 en de huidige situatie in 2009 er nog geen grote verandering of verbetering van 't Loket heeft plaatsgevonden, terwijl die wensen en ambities er wel zijn. Er zal een keuze gemaakt moeten worden of het bedrijfsplan moet worden bijgesteld op basis van de huidige situatie of dat er een loketdoorontwikkeling plaats gaat vinden. Het advies is van VraagWijzer is om op basis van de aanbevelingen in de evaluatie bij te sturen maar in grote lijnen de dienstverlening van 't Loket te continueren.

Reactie convenantpartners:

De convenantpartners delen de mening van VraagWijzer niet. De afspraken met betrekking tot de invulling van de front-office zijn nagekomen. Ondanks de problemen als gevolg van het grote verloop onder de loketmedewerkers, hebben de nieuwe afspraken wel geleid tot een verbetering in de aansturing en coördinatie van 't Loket.

Ten aanzien van de aansturing zijn ook veranderingen in gang gezet. Daar waar eerst alle convenantpartners participeerde in een begeleidingsgroep, is naar aanleiding van de evaluatie in 2007 een knip gemaakt tussen partners die participeren in zowel de front- als de back-office en partners die participeren in de back-office. De eerste groep is vertegenwoordigd in de stuurgroep convenantpartners welke bewaakt dat de juiste producten in 't Loket geleverd worden, toezicht houdt op de kwaliteit van de uitvoering en fungeert als opdrachtgever richting de coördinator van 't Loket. De tweede groep bestaat uit alle convenantpartners en is vertegenwoordigd in de klankbordgroep. De klankbordgroep geeft advies over zaken die de dagelijkse uitvoering overstijgen, is verantwoordelijk voor de positie van 't Loket in de Goirlese samenleving en bewaakt de grote lijnen. De knip heeft als voordeel dat de partners die alleen in de back-office participeren niet belast worden met de dagelijkse gang van zaken. Het nadeel is echter dat zij meer op afstand zijn komen te staan. De klankbordgroep is het afgelopen jaar 1 keer bijeen geweest. Het adviseren over zaken die de dagelijkse uitvoering overstijgen, is onvoldoende van de grond gekomen. Dit is een aandachtspunt.

Bij de tussenevaluatie in 2007 is de afspraak gemaakt dat de klankbordgroep 2 keer per jaar bijeen komt. De convenantpartners zijn van mening dat volstaan kan worden met 1 keer per jaar.

Ten aanzien van de sociale kaart en het productenboek concludeert VraagWijzer zelf dat de sociale kaart bij de start van het onderzoek voor 50% was gerealiseerd maar tijdens de looptijd van onderzoek bijna volledig is ingevuld.

Tijdens de evaluatie in 2007 konden nog geen uitspraken over de invulling van de receptiefunctie worden gedaan, omdat de discussie hierover op dat moment nog niet was afgerond. De discussie heeft geleid tot de afspraak om de receptiefunctie niet verder te professionaliseren. De taak van de receptie richt zich op dit moment op het ontvangen van klanten en het aannemen van de telefoon. Het is mogelijk om daarnaast kleine, eenvoudige werkzaamheden bij de receptie neer te leggen. Hierover worden momenteel met de gebruikers van het Zorgcentrum nadere afspraken gemaakt. Het zelfstandig laten afhandelen van vragen is naar mening van de convenantpartners geen taak van de receptie

Op basis van bovenstaande zijn de convenantpartners van mening dat bijstelling van het bedrijfsplan niet nodig is. Zij nemen het advies van VraagWijzer over om de huidige dienstverlening op punten bij te sturen maar deze in grote lijnen te continueren.

Voor de reactie van de convenantpartners met betrekking tot de breedte en de diepte van 't Loket wordt u verwezen naar pagina 5 van deze notitie (reactie convenantpartners ten aanzien van de producten).

Voorgestelde acties:

- Blijvende aandacht voor de rol en functie van de klankbordgroep.
- De vergaderfrequentie van de klankbordgroep terugbrengen van 2 naar 1 keer per jaar.

Opdrachtformulering 4:

Toegankelijkheid 't Loket. Is 't Loket voldoende toegankelijk? Aandachtspunten zijn:

- *locatie;*
- *telefonische bereikbaarheid;*
- *openingstijden;*
- *huisbezoeken;*
- *specifieke voorzieningen voor mensen met een beperking.*

Verder dient duidelijk te worden hoe de klanten aankijken tegen 't Loket:

- *Hebben klanten het idee dat zij bij 't Loket onafhankelijk advies kunnen krijgen?*
- *Hebben klanten het gevoel dat zij na hun bezoek aan 't Loket minder vaak hun verhaal opnieuw moeten doen?*
- *Wat is de meerwaarde van de samenwerking tussen verschillende partners in 't Loket is voor de klant?*

Belangrijkste conclusies en aanbevelingen

De toegankelijkheid van 't Loket is door middel van een locatiecheck onder de loep genomen. Hieruit blijkt dat de bereikbaarheid voor alle typen vervoer, behalve voor busvervoer, goed is, de locatie is laagdrempelig. 't Loket buiten het gemeentehuis positioneren is goed voor de beeldvorming. Klanten vinden het gebouw herkenbaar als een plek waar informatie over zorg, welzijn en wonen te verkrijgen is. Het delen van een gebouw met andere organisaties wordt als pluspunt genoemd. Het voordeel is het delen van kennis en korte lijnen in de samenwerking. De openingstijden zijn voor klanten voldoende. Loketmedewerkers geven aan dat op momenten dat de andere organisaties niet in het gebouw aanwezig zijn, het onprettig aanvoelt om alleen in het gebouw te zijn. De bureauopstelling in de spreekkamers wordt als niet prettig ervaren bij agressieve klanten.

VraagWijzer heeft tevens een loketobservatie uitgevoerd waaruit bleek dat de sfeer in 't Loket prettig is. Op het moment van de loketobservatie was de wachttijd relatief lang. De privacy van de bezoeker is goed beschermd.

Tijdens een groepsinterview met de klanten kwam naar voren dat de klantvriendelijkheid in 't Loket hoog is. De mogelijkheid tot huisbezoek wordt gewaardeerd. 't Loket is voor mensen met een beperking goed toegankelijk, inclusief de voorzieningen in 't Loket. Klanten hebben het gevoel dat zij bij 't Loket onafhankelijk advies krijgen en dat zij na hun bezoek aan 't Loket minder vaak hun verhaal opnieuw moeten doen.

Reactie convenantpartners:

De convenantpartners onderschrijven de conclusies van VraagWijzer. Een belangrijk aandachtspunt is het gevoel van onveiligheid dat door de loketmedewerkers wordt ervaren.

VraagWijzer geeft aan dat uit de locatieobservatie bleek dat de wachttijd relatief lang was. Uit het onlangs gehouden klanttevredenheidsonderzoek is gebleken dat de wachttijd maximaal 15 minuten bedraagt. De convenantpartners vinden dit acceptabel.

Voorgestelde acties:

In overleg met de loketmedewerkers onderzoeken welke maatregelen nodig zijn om de veiligheid te verbeteren.

Opdrachtformulering 5:

Klanttevredenheid.

De evaluatie moet een antwoord geven op de vraag: op welke wijze kan het beste vorm en inhoud gegeven kan worden aan het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek en wat zijn goede vragen?

Belangrijkste conclusies en aanbevelingen

De tevredenheid van de klanten wordt continue gemonitord. Jaarlijks wordt een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Dit onderzoek gebeurt door de invalkracht voor de loketmedewerkers. VraagWijzer geeft aan dat deze werkwijze leidt tot een beperkte objectiviteit en geeft drie opties voor de toekomstige invulling:

1. De beperkte objectiviteit wordt geaccepteerd en de loketmedewerkers nemen de klant een vragenlijst af aan de hand van vragen uit het registratiesysteem. Hierdoor is de managementrapportage makkelijk en snel beschikbaar.
2. Er wordt een schriftelijke vragenlijst gerealiseerd en die wordt ad random aan iedere 10^e klant meegegeven. De vragenlijsten worden door een onafhankelijk bureau ingezameld, ingevoerd en geanalyseerd. De vragenlijsten worden het hele jaar door uitgegeven en eenmaal per jaar in een rapportage verwerkt. Opgemerkt dient te worden dat ervaring uit het verleden leert dat vragenlijsten die worden meegegeven nauwelijks geretourneerd worden.
3. Vragen over de dienstverlening van 't Loket toevoegen aan de vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek Wmo. Dit is een verplicht onderzoek dat jaarlijks wordt uitgevoerd.

Reactie convenantpartners:

De convenantpartners zijn van mening dat de huidige werkwijze van het klanttevredenheidsonderzoek adequaat is. Steekproefsgewijs wordt aan klanten telefonisch een vragenlijst voorgelegd. De convenantpartners hechten aan deze persoonlijke benadering die de mogelijkheid biedt om verdieping in het gesprek aan te brengen. Zij opteren er dan ook voor om optie 1 te blijven hanteren. De werkwijze omschreven onder optie 2 is in het verleden toegepast en het blijkt inderdaad dat vragenlijsten nauwelijks geretourneerd worden. Vragen opnemen in het jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek Wmo legt naar de mening van de convenantpartners een beperking op in het aantal vragen en hiemeer in de diepte van het onderzoek.

Onlangs zijn de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2009 bekend geworden. De klanten waarderen de dienstverlening van 't Loket gemiddeld met een 8,1.

Voorgestelde acties:

Er vloeien geen acties voort uit bovenstaande.

Opdrachtformulering 6:

Ontwikkelingskansen 't Loket en concrete aanbevelingen. Welke ontwikkelingskansen liggen er voor 't Loket? Hierbij moet tenminste gedacht worden aan:

- *samenwerking met vrijwilligersinitiatieven (w.o.: formulierenbrigade, vrijwillige ouderenadviseurs, Stichting Leergeld, vrijwillige hulpdienst en steunpunt vrijwilligerswerk);*
- *samenwerking met professionele organisaties (w.o. praktijkverpleegkundige, senioren consultatiebureau, buurtregie);*
- *samenwerking met het Centrum voor Jeugd en Gezin;*
- *ICT mogelijkheden: verder digitaliseren van 't Loket;*
- *clientvolgsysteem.*

Belangrijkste conclusies en aanbevelingen

VraagWijzer geeft aan dat de ontwikkelkansen voor 't Loket divers zijn maar adviseert om eerst de huidige situatie verder te optimaliseren.

Ontwikkelingskansen liggen met name op het gebied van samenwerking en ICT. VraagWijzer geeft aan dat tijd en geld belangrijke randvoorwaarden zijn om hieraan vorm en inhoud te geven. Ten aanzien van de ontwikkelingskansen op het gebied van samenwerking wordt in de eindrapportage voorgesteld om met alle relevante (vrijwilligers)organisaties verkennende gesprekken te voeren of en hoe zij met 't Loket willen samenwerken.

De ontwikkelingskansen op het gebied van ICT liggen in het optimaler gebruikmaken van de mogelijkheden die het huidige registratiesysteem biedt. In dit kader worden de mogelijkheden voor een digitaal klanttevredenheidsonderzoek en een cliëntvolgsysteem genoemd. Tevens wordt geconstateerd dat 't Loket geen eigen website heeft. Een ontwikkelingskans is dan ook het verder digitaliseren van 't Loket.

Reactie convenantpartners:

De convenantpartners onderschrijven deels de conclusies en aanbevelingen van VraagWijzer. Ten aanzien van de verdere digitalisering van 't Loket is reeds de ontwikkeling in gang gezet om op de gemeentelijke website een pagina toe te voegen met informatie over 't Loket. Tevens wordt bekeken in welke mate en op welke wijze de dienstverlening gedigitaliseerd kan worden (bijvoorbeeld het digitaal aanvragen van bepaalde producten). De convenantpartners delen de conclusie van VraagWijzer dat het huidige registratiesysteem verder geoptimaliseerd kan worden (zie ook voorgestelde acties op pagina 6 van deze notitie) maar opteert niet voor het opzetten van een klantvolgsysteem. Bij doorverwijzing in 't Loket naar een andere organisatie, dient een standaard opmerking te zijn dat klanten zich te allen tijde

weer tot 't Loket kunnen wenden als zij zich niet goed geholpen voelen. De verantwoordelijkheid voor het oppakken van een vraag die is doorverwezen ligt echter bij de back-office.

Voorgestelde acties:

1. Het doorontwikkelen van het huidige registratiesysteem onder andere voor wat betreft het registreren van gegevens en produceren van rapportages. .
2. Onderzoek naar het verder digitaliseren van 't Loket.

Opdrachtformulering 7:

Vooruitblik. Welke ontwikkelingen komen er op 't Loket af en wat betekent dit, zowel in kwalitatieve als in kwantitatieve zin, voor de dienstverlening of de invulling van 't Loket? Hierbij moet tenminste gedacht worden aan ontwikkelingen met betrekking tot:

- doelgroepen;
- aantal klanten;
- type vragen .

Belangrijkste conclusies en aanbevelingen

Richting de toekomst wordt door VraagWijzer aangegeven dat 't Loket rekening moet houden met een toename van het aantal klanten, een toename van de sociale problematiek en een toename van verbale agressie onder de doelgroepen.

Reactie convenantpartners:

De convenantpartners onderschrijven bovengeschetste ontwikkeling. Het is echter lastig om hier op dit moment al op in te spelen. Wel dient de stuurgroep voortdurend alert hierop te zijn.

Voorgestelde acties:

In de stuurgroep 2 keer per jaar de stand van zaken met betrekking tot nieuwe ontwikkelingen (in type vragen en doelgroep) te bespreken. Afhankelijk van veranderingen in het type vragen zal bekeken worden of samenwerking met andere partners aangegaan moet worden en/of de huidige samenwerking met partners moeten worden uitgebreid.

Opdrachtformulering 8:

Adviezen en tips ten aanzien van de organisatorische inbedding van 't Loket.

De regie voor 't Loket ligt bij de gemeente. Bestuurlijk bij de wethouder Wmo en ambtelijk bij de afdeling Ontwikkeling. De organisatorische aansturing van de loketmedewerkers wordt gedaan door de loketcoördinator, in dienst bij een van de samenwerkingspartners, de Twern. De loketmedewerkers zijn in dienst bij de desbetreffende samenwerkingspartners. De samenwerking is geformaliseerd met een convenant.

VraagWijzer geeft aan dat de organisatorische inbedding van 't Loket versterkt zou kunnen worden door:

1. Detacheringovereenkomsten met de organisaties van de loketmedewerkers die er al zijn voor de gemeentelijke medewerkers die vanuit de afdeling Maatschappelijke Dienstverlening binnen 't Loket werken. Achterliggende gedachte is hiermee de inzet van de loketmedewerkers verder te formaliseren waarmee het werken in 't Loket nog meer focus zou krijgen, zowel voor de organisaties als voor de loketmedewerkers.
2. Vormen van een stichting of coöperatie 't Loket. Achterliggende gedachte is dat hiermee de inzet, betrokkenheid en verantwoordelijkheid voor 't Loket vergroot wordt.

Reactie convenantpartners:

De convenantpartners zijn van mening dat inzet en betrokkenheid van organisaties en loketmedewerkers zich niet laat vangen in aanvullende (detachings)overeenkomsten of door veranderingen in de organisatorische inbedding. De samenwerking in 't Loket en de gedeelde verantwoordelijkheid, die convenantpartners nu voelen, staan of vallen bij draagvlak. De convenantpartners opteren ervoor om de huidige organisatiestructuur te behouden waarbij aandacht is voor de rol en taak van de klankbordgroep.

Voorgestelde acties:

Er vloeien geen acties voort uit bovenstaande.

4. Centrale conclusie en voortgang 't Loket

Op basis van de onderzoeksresultaten adviseert VraagWijzer om 't Loket structureel voort te zetten. De onderbouwing hiervoor is als volgt:

1. 't Loket voorziet in de invulling van prestatieveld 3 van de Wmo: informatie, advies en cliëntondersteuning.
2. Er zijn tevreden klanten.
3. Er zijn tevreden loketmedewerkers.
4. Er zijn tevreden samenwerkingspartners.

Bovenstaande sluit aan bij de uitspraak van de convenantpartners dat 't Loket op de schaal van de gemeente Goirle in een behoefte voorziet en een prima manier is om de integrale vraagverheldering vorm te geven. Voorgesteld wordt om de komende periode te investeren in de voorgestelde actiepunten teneinde de dienstverlening van 't Loket verder te optimaliseren.

Bijlage 1 Actieplan evaluatie 't Loket 2009

	Actie	Wanneer	Wie
1	Continue inzet van PR-middelen om de dienstverlening van 't Loket bij een brede doelgroep onder de aandacht te brengen en te houden.	Continue	Coördinator 't loket
2	Blijvend investeren in deskundigheidsbevordering waarbij met name aandacht is voor kennisverbreding in verband met de diepte van 't Loket en regievoering (zelfredzaamheid) van de burger.	Continue	Jaarlijks wordt een voorstel voor deskundigheidsbevordering voorgelegd aan de stuurgroep
3	Onderzoek naar het verder optimaliseren van het huidige registratiesysteem.	April 2010	Coördinator 't Loket en gemeente
4	Blijvende aandacht voor de rol en functie van de klankbordgroep.	Continue	Convenantpartners
5	De vergaderfrequentie van de klankbordgroep terugbrengen van 2 naar 1 keer per jaar.	Per direct	Convenantpartners
6	In overleg met de loketmedewerkers onderzoeken welke maatregelen nodig zijn om de veiligheid te verbeteren.	April 2010	Coördinator 't Loket en gemeente
7	Het doorontwikkelen van het huidige registratiesysteem onder andere voor wat betreft het registreren van gegevens en produceren van rapportages.	Zie 3	Zie 3
8	Onderzoek naar het verder digitaliseren van 't Loket.	Februari - Mei 2010	Coördinator 't loket en gemeente
9	In de stuurgroep 2 keer per jaar de stand van zaken met betrekking tot nieuwe ontwikkelingen (in type vragen en doelgroep) bespreken. Afhankelijk van veranderingen in het type vragen zal bekeken worden of samenwerking met andere partners aangegaan moet worden en/of de huidige samenwerking met partners moeten worden uitgebreid.	2 keer per jaar	Stuurgroep 't Loket