

**BEKNOPTTE RAPPORTAGE EVALUATIE 'T LOKET GOIRLE**

**- van opdracht naar antwoorden -**

Koudekerk aan den Rijn, 13 juli 2009

**Colofon**

Stichting VraagWijzer Nederland

Dorpsstraat 50  
2396 HC Koudekerk aan den Rijn  
T 071- 542 98 63  
[www.vraagwijzer.nl](http://www.vraagwijzer.nl)

*auteurs:*

Pamela van der Kruk  
Karlijne Steketee

*opdrachtgever*

't Loket  
Gemeente Goirle

Niets van deze rapportage wordt verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige ander manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de eigenaar van deze rapportage, zijnde Stichting VraagWijzer Nederland te Koudekerk aan den Rijn met uitzondering van de opdrachtgever voor deze rapportage, zijnde 't Loket, gemeente Goirle.

## **INHOUDSOPGAVE**

1.	INLEIDING	5
1.1	Aanpak van de evaluatie	5
1.2	Leeswijzer	6
2.	ANTWOORDEN OP DE VRAAGSTELLINGEN	7
2.1	Evalueren afspraken, doelen en resultaten uit het bedrijfsplan	7
2.2	Evalueren van de afspraken	11
2.3	Resultaten evaluatie 2007	12
2.4	Toegankelijkheid 't Loket	13
2.5	Klanttevredenheid	14
2.6	Ontwikkelingskansen 't Loket	14
2.7	Vooruitblik	16
2.8	Voortgang 't Loket	17
3.	PLAN VAN AANPAK	18
3.1	Loketoptimalisatie	18
3.2	Organisatorische inbedding	20
3.3	Loketdoorontwikkeling	21
3.4	Planning en kosten	22
	BIJLAGE 1: INTERVIEWS	23
	BIJLAGE 2: PRESTATIES	24

## 1. INLEIDING

*In dit hoofdstuk is beknopt de aanleiding voor de evaluatie te lezen en de aanpak van deze evaluatie. Tot slot een korte leeswijzer.*

### **Aanleiding**

Sinds februari 2006 is 't Loket Goirle operationeel. Hiermee beschikt de gemeente over een belangrijke basisvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. 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 groeimodel.

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'. Na de projectperiode van 2 jaar was de wens een uitgebreidere evaluatie te laten plaatsvinden op basis waarvan de gemeenteraad een besluit zal nemen over structurele voortzetting van 't loket.

### **1.1 Aanpak van de evaluatie**

Voor de evaluatie was een opdrachtomschrijving geformuleerd. De vraagstellingen uit deze opdrachtomschrijving zijn vertrekpunt van de evaluatie geweest.

De evaluatie was bedoeld om te meten in hoeverre de ambities behaald zijn en een doorkijk te maken naar de toekomst.

In het evaluatieonderzoek was de volgende vraag leidend:

<i>“Wat is de stand van zaken van 't Loket?”</i>
--

De volgende deelvragen zijn gehanteerd:

1. Evalueer de afspraken, doelen en resultaten uit het bedrijfsplan
2. Evalueer de afspraken uit het convenant
3. Evalueer de afspraken uit de tussentijdse evaluatie in 2007 (waaronder de nieuwe werkwijze)
4. Observeer of 't Loket voldoende toegankelijk is
5. Evalueer de functionaliteiten van het loket vanuit het klantenperspectief en de klanttevredenheid
6. Adviseer over de ontwikkelingskansen van 't Loket en doe concrete aanbevelingen
7. Biedt een vooruitblik aan het loket

De afbakening van het onderwerp is gemaakt met het vertalen van het bedrijfsplan en de resultaten uit de tussenevaluatie in prestatie-indicatoren. De loketevaluatie is vervolgens met verschillende onderzoeksmethodes uitgevoerd. Er is een combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek gemaakt.

Vier methodes zijn gebruikt:

1. Bestudering van de documenten.
2. Locatiecheck<sup>®</sup>: de locatiecheck was het fysiek evalueren van 't Loket door middel van observatie volgens een vastgestelde methode.

3. Interviews met sleutelfiguren: interviews zijn afgenomen met de deelnemers aan de stuurgroep, klanten en medewerkers van 't Loket. Er zijn in totaal zeven interviews afgenomen. Het overzicht van de geïnterviewde personen is in de uitgebreide beschrijving van de resultaten in bijlage I te vinden.
4. Digitale vragenlijst volgens het Kwaliteitslabel® naar aanleiding van de subvraagstellingen aan alle relevante actoren. Dit is een onafhankelijke meting van de kwaliteit van het loket, door middel van een gebruiksvriendelijke (digitale) enquête door Stichting VraagWijzer Nederland.

#### *Toelichting op de methodiek*

In zowel het beleidsplan als de evaluatie 2007 waren de criteria voor de evaluatie niet concreet genoeg. Daarom is tijdens de bestudering van alle relevante documenten een concretiseringslag gemaakt en zijn criteria vastgesteld. Deze criteria voor de loketevaluatie zijn in de uitgebreide beschrijving van de resultaten in bijlage II te vinden.

## **1.2 Leeswijzer**

De uitgebreide resultaten van de evaluatie zijn te vinden in een separate onderzoeksrapportage. In deze beknopte rapportage staan de antwoorden op de vraagstellingen in hoofdstuk 2 en het plan van aanpak voor de uitvoering van de aanbevelingen voor 't Loket in hoofdstuk 3. In bijlage I worden de geïnterviewde personen genoemd en in bijlage II staan alle criteria die in de evaluatie onderwerp van onderzoek waren. Wij wensen de lezer veel leesplezier en succes met 't Loket, zowel op bestuurlijk, beleidsmatig en uitvoerende niveau.

## 2. ANTWOORDEN OP DE VRAAGSTELLINGEN

*In dit hoofdstuk zijn de antwoorden op de vraagstellingen uit de opdrachtomschrijving te lezen. Deze worden punt voor punt beantwoord met een toelichting, conclusie en aanbevelingen.*

### 2.1 Evalueren afspraken, doelen en resultaten uit het bedrijfsplan

#### 1. Keuze voor doelgroepen en meerwaarde voor doelgroepen

De doelgroepen waar 't Loket zich in eerste instantie op zou richten waren ouderen, gehandicapten, jeugd, vrijwilligers en zorgvragers. Voor de start is besloten om de jeugd op dat moment nog niet mee te nemen in de doelgroepen.

#### **conclusie doelgroepen**

- In deze uitgebreide evaluatie is tijdens de interviews met stuurgroepleden en loketmedewerkers gebleken dat met name ouderen de weg naar het loket vinden. Dit was ook al de verwachting bij de opzet van het loket. Andere doelgroepen komen dus maar beperkt. De meerwaarde van 't Loket voor de andere doelgroepen wordt verondersteld, maar kan niet nagegaan worden omdat die vooralsnog te beperkt komen.

#### **aanbevelingen doelgroepen**

- Het bereik onder de doelgroepen verbreden.
- Meerwaarde voor de betreffende doelgroep duidelijk maken door een klantervaringonderzoek onder niet-oudere bezoekers te houden.
- Onderzoek naar de bekendheid van 't Loket onder niet-bezoekers.

#### 2. Producten

Tijdens de uitgebreide evaluatie is in de digitale vragenlijst gevraagd naar de diensten en producten. Hieruit bleek dat over de volgende onderwerpen informatie gegeven wordt: Wmo-verstrekkingen, AWBZ-functies, Informele zorg, Individuele cliëntondersteuning, Welzijn, Zorg, Wonen, Vergoedingen, eigen bijdragen, Wzv-verstrekkingen (Wet zorgverzekering). De informatie die verstrekt wordt beperkt zich veelal tot contactinformatie en het aanbod per organisatie. Specifieke kenmerken van producten en toewijzingscriteria of leveringsmogelijkheden van diensten en producten aan hulpvrager (wachlijstinformatie enzovoort.) worden voor Wmo-verstrekkingen wel maar de andere onderwerpen niet gegeven.

In 't Loket vindt vraagverheldering plaats. Dit wordt gedaan in een gesprek waarin wordt uitgewerkt of de vraag zoals gesteld ook de daadwerkelijke hulpvraag is.

Doorgeleidingen<sup>1</sup> vinden plaats op verschillende wijzen, afhankelijk van de behoefte van de klant. Aangegeven wordt welke organisatie relevant is, klanten worden doorgestuurd met informatie en/of een afspraak, al dan niet voorzien van klantinformatie.

Regelen van de aanvraag van voorzieningen voor alle mogelijke onderwerpen is een dienst die het loket nu biedt. Verdergaande regeltaken als het onderhouden van contact met klanten, het volgen van de vraag/procedure of het bemiddelen/interveniëren zijn nu geen onderdeel van het dienstenpakket.

In 't Loket worden geen indicaties gesteld voor Wmo-voorzieningen. Dit gebeurt in de back-office van de gemeente (afdeling Maatschappelijke Dienstverlening). In 't Loket wordt wel informatie verzameld ten behoeve van de indicatie.

---

<sup>1</sup> De vraag van de klant doorspelen en niet de klant zelf.

Uit het vragenlijstonderzoek bleek dat het huidige productenboek nagenoeg niet gebruikt wordt.

#### ***conclusies producten***

- De huidige diensten en producten zijn breed maar niet diep. In de omschrijving van het bedrijfsplan staan producten omschreven die eigenlijk functies zijn. Het is zinvol om bij de uitvoering van het plan van aanpak dit nader te specificeren.
- Er wordt vanuit 't Loket veel doorgeleid naar andere organisaties en de back-offices van de gemeente.

#### ***aanbevelingen producten***

- Omschrijf de diensten en producten in een productenboek met daarbij de omschrijving van de functies van 't Loket (diepte van de knip) en de werkprocessen.
- Probeer voor de huidige producten de knip zo veel mogelijk te verleggen naar dienstverlening binnen het loket, behalve voor het indiceren. Dit heet het verdiepen van het loket.
- Biedt meer relevante producten aan die een meerwaarde voor de klanten bieden, dus nog meer verbreding van 't Loket.
- Voorkom veelvuldige doorgeleiding naar andere organisaties door het uitvoeren van de intake voor diensten en producten en/of verwijzing van de vraag of de gegevens in plaats van verwijzing van de klant.
- Het stellen van indicaties voor diensten en producten wordt aanbevolen om in de back-offices van de betreffende organisaties te laten plaatsvinden. De loketmedewerkers blijven daarmee onafhankelijk en kunnen de klanten ondersteunen bij het zoeken naar andere oplossingen en/of het indienen van bezwaar. In dit geval betekent dit het handhaven van de bestaande situatie.

### ***3. Taken en verantwoordelijkheden medewerkers***

De loketmedewerkers zijn zelfstandig in het uitvoeren van het dagelijkse werk. De loketmedewerkers zorgen voor een sfeer van openheid en vertrouwen in hun klantencontacten. Op inhoud legt de breedte die gevraagd wordt in 't Loket een beperking op aan de mogelijke diepte, zo gaven loketmedewerkers en de coördinator aan. Het vraagt veel van loketmedewerkers om over alle onderwerpen geïnformeerd te zijn en op de hoogte te blijven.

De loketmedewerkers hebben een training vraagverheldering gehad. Ook hebben zij regelmatig deskundigheidsbevorderingbijeenkomsten.

De bezetting en het verloop in 't Loket zijn de belangrijkste aandachtspunten. Geringe motivatie lijkt niet de oorzaak te zijn voor het verloop.

#### ***conclusie loketmedewerkers***

- Er is een groot verloop onder de loketmedewerkers.

#### ***aanbevelingen loketmedewerkers***

- Houdt een onafhankelijk medewerkertevredenheidsonderzoek onder de loketmedewerkers.
- Realiseer zo nodig op basis van de uitkomsten een verbetertraject in samenwerking met de loketmedewerkers.
- Realiseer en implementeer P&O-beleid voor de loketmedewerkers.
- Als in de periode van het komende jaar het verloop een probleem blijft, neem dan een of twee vaste loketmedewerkers in dienst die fulltime in het loket werkzaam zijn en op deze manier voor de gewenste continuïteit kunnen zorgen.



#### **4. Automatiseringstoepassingen**

De sociale kaart was bij de start van het onderzoek voor 50% gerealiseerd. Tijdens de looptijd van het onderzoek is deze bijna volledig ingevuld.

Het registratiesysteem wat in 't Loket gebruikt wordt is Wmo-RIS. Het huidige gebruik is niet optimaal, maar wel aantoonbaar verbeterd na de training vraagverheldering. De bekendheid van loketmedewerkers met verschillende functies varieert.

#### **conclusie automatiseringstoepassingen**

- De huidige automatiseringstoepassingen voldoen voor de bedrijfsvoering van 't Loket.

#### **aanbevelingen automatiseringstoepassingen**

- Verder intensiveren van het gebruik van Wmo-RIS.

#### *Toelichting*

In het systeem is de mogelijkheid om producten en diensten toe te voegen en/of te verwijderen. Nadere verkenning van de feitelijke diensten en producten door het team van de loketmedewerkers is wenselijk. In RIS bestaat de mogelijkheid voor het omschrijven van een aantal werkprocessen. Dit zou bijvoorbeeld hulp bij het huishouden kunnen zijn of een veelvoorkomende dienst of product. Door het invullen van een of meer werkprocessen in RIS wordt beter duidelijk wat 't Loket kan doen en/of welke taken en verantwoordelijkheden bij de back-offices horen.

Het systeem biedt ook de mogelijkheid klanten systematisch te volgen (klantenvolgsysteem). Bij verdieping van de taken van 't Loket kan dit klantenvolgsysteem gebruikt worden ter structurering van het klantencontact.

#### **5. Doelen en resultaten**

#### **conclusies doelen en resultaten**

- 't Loket vervult voor burgers deels het doel zoals 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.
  - Er wordt op laagdrempelige en onafhankelijke wijze informatie geboden.
  - Er wordt vraagverheldering toegepast.
  - Er wordt niet of nauwelijks expliciet aandacht besteed aan de regievoering van de burger.
  - Door het beperken van doorgeleiding kan het doel nog beter bereikt worden.
- De deelnemende organisaties geven aan meerwaarde te ervaren bij de huidige invulling van 't Loket. Het delen van kennis ten behoeve van de uitvoering van de lokettaken is in interviews genoemd als reden. De doorgeleidingen naar de organisaties die in het loket participeren zijn correct, zo bleek uit de interviews. Er is geen onderzoek gedaan naar doorgeleidingen naar andere organisaties of naar de relevantie van de doorgeleiding.
- De verwachting dat door een betere informatievoorziening en vraagverheldering het gebruik van onnodige – vaak duurdere - zorg zal afnemen blijkt niet uit de gegevens van deze evaluatie.

### **cliëntcontacten**

Jaar	Korte contacten	Cliënten	Hulpvragen	Totaal
2006	757	340	540	1637
2007	1210	568	1061	2839
2008	1129	417	1003	2549
2009	512	120	362	994

Het aantal cliëntcontacten betreft niet het aantal unieke klanten. Een klant kan meerdere keren contact gehad hebben met 't Loket en is dan mogelijk meerdere keren geregistreerd. De aantallen in het jaar 2009 zijn de cijfers tot en met mei van dat jaar.

### **aantal aangemelde cliënten per jaar**

Jaar	Schri-ftelijk	Face to face	Telefoon	E-mail	Huisbezoek	Onbekend/anders	Totaal
2006	0	283	49	1	2	5	340
2007	4	446	97	0	6	15	568
2008	3	355	47	0	4	8	417
2009	0	98	12	0	2	9	121

In bovenstaande tabel betreffen de aantallen unieke klanten. De aantallen in het jaar 2009 zijn de cijfers tot en met mei van dat jaar.

- Uit de huidige registratiegegevens blijkt dat het aantal klanten groter is dan de klantenstroom van de Informatiewinkel. Dat waren 536 klanten in 2000. In 2007 is een sterke stijging waarneembaar ten opzichte van 2006, zowel voor wat betreft het aantal cliëntencontacten als het aantal unieke klanten. Dat heeft vooral te maken met de invoering van de Wmo en de overdracht van de huishoudelijke hulp van de AWBZ naar de Wmo. 2008 laat een lager aantal cliëntencontacten zien ten opzichte van 2007 maar hoger dan 2006. Ook weer voor zowel het aantal cliëntencontacten als het aantal unieke klanten.
- De tevredenheid van de klanten wordt continue gemonitord. Jaarlijks wordt een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Hier zijn geen gegevens over aangeleverd. Het is niet te zeggen of dit meer dan, evenveel of minder dan 80% van de klanten tevreden is.
- Over de tevredenheid van de deelnemende organisaties kan het volgende gezegd worden: alle geïnterviewde betrokkenen geven aan tevreden te zijn. Het loket voldoet aan de verwachtingen en bereikt effect voor de klanten. Meer dan de gewenste 80% van de betrokkenen is tevreden.
- De loketmedewerkers zeggen tevreden te zijn, onder meer over de klantencontacten en dat ze op deze wijze mensen kunnen helpen. De randvoorwaarden bieden nog perspectief voor verbetering. Een deel van de medewerkers is in een groep geïnterviewd. Dit was 67% van de medewerkers. De objectiviteit van de daar geuite mate van tevredenheid, die positief was, zal daardoor beperkt zijn. Of 80% van de medewerkers tevreden is, is niet bekend. In de onderzoeksperiode is wisseling in de bezetting geweest zodat dit niet volledig gemeten kon worden. De leidinggevenden/verantwoordelijken voor de medewerkers vanuit de samenwerkende organisaties is gevraagd naar de motivatie van de eigen loketmedewerkers. Deze bleek overal behalve bij MEE positief te zijn.

### **aanbevelingen doelen en resultaten**

- Handhaving van de laagdrempeligheid en onafhankelijkheid door inzet van loketmedewerkers uit diverse organisaties.
- Toepassen van interventies voor optimalisering van de regievoering.

- Analyse van de doorgeleidingen en navraag over de juistheid van de doorgeleiding.
- Waar mogelijk verminderen van het aantal doorgeleidingen door verbreding en verdieping van het loket.

## 2.2 Evalueren van de afspraken

Evalueren van de afspraken zoals opgenomen in het algemene en 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:

### 1. **Wat houdt de samenwerking in 't Loket concreet in voor de verschillende partners?**

Partners leveren medewerkers aan 't Loket en zijn back-offices van 't Loket. De partners zijn ook verenigd in een stuurgroep, het platform dat advies geeft over de uitvoering van en richting aan de activiteiten van de front-office. De verantwoordelijke bestuurders/managers in de stuurgroep vertegenwoordigen hun organisaties als medeverantwoordelijke voor 't Loket.

### 2. **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?**

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

Aan de volgende concrete algemene afspraken wordt voldaan:

- De front-office draagt zorg voor een adequate informatieverstrekking, vraagverheldering en doorgeleiding op basis van de door de deelnemende instellingen aangereikte informatie.
- Indien bij een deelnemende instelling door cliënten vragen worden gesteld die buiten het aanbod van deze instelling vallen, zal deze instelling - na toestemming van de cliënt - deze cliënten doorgeleiden naar de front-office.
- De deelnemende instellingen zullen alle informatie met betrekking tot hun producten en diensten ter beschikking stellen voor zover die voor een goed functioneren van het loket noodzakelijk is.
- De front-office is op de hoogte van alle producten en diensten die deelnemende instellingen bieden en zal - indien van toepassing - cliënten hierover informeren.

De specifieke afspraken in de convenanten per convenantpartner variëren. Er wordt verschil gemaakt tussen partners in welke werkzaamheden verricht worden in de front-office. Ook variëren de onderwerpen die de loketmedewerkers per convenantpartner onder hun verantwoordelijkheid krijgen, volgens de convenanten.

De afspraken per partner worden in voortgangsoverleg tussen gemeente en partner gemonitord. In onderling overleg worden te leveren prestaties zo nodig bijgesteld. Zo is met MEE afgesproken dat zij hun inzet in de front-office van het loket staken.

De afspraken die gemaakt zijn betreffen bezoekergerelateerde activiteiten. De stuurgroep geeft advies. Advies over verdere ontwikkeling van 't Loket is niet in overeenkomsten belegd.

### **3. Wat zijn voor de verschillende partners de voor- en nadelen van de samenwerking in 't Loket?**

De medewerkers waren voor aanvang van de werkzaamheden in 't Loket al voldoende opgeleid en/of ervaren voor de taakuitvoering in 't Loket. Meerdere partners geven aan dat de beschikbare tijd voor werkzaamheden in de front-office slechts de zogenaamde netto-taakuitvoer betreft.

Ruimte voor opleiding en overleg is niet opgenomen in de detacheringovereenkomsten. Van medewerkers wordt echter wel gevraagd om deel te nemen aan deskundigheidsbevordering en trainingen en er is behoefte aan overleg. Concreet betekend dit voor partners dat medewerkers tijd tekort komen binnen de front-office. Partners proberen dit met het beperken van de uren in de back-office te compenseren.

*Voor zowel de punten 1 en 2 geldt dat de afspraken zoals omschreven in het bedrijfsplan afgezet moeten worden tegen de praktijk. In hoeverre wordt aan de afspraken voldaan? Indien hier niet aan voldaan wordt, waarom niet? Welke verbetervoorstellen kunnen gedaan worden?*

#### **conclusies over de afspraken**

Voor het overgrote deel worden de afspraken uit het bedrijfsplan in de praktijk nagekomen.

De afspraken in de convenanten zijn erg globaal. Bijstelling van afspraken gebeurt in overleg.

#### **aanbevelingen over de afspraken**

- In de formatie van 't Loket ruimte voor overleg en persoonlijke ontwikkeling opnemen.
- Bij doorontwikkeling van 't Loket nadere specificatie van de afspraken van het convenant in een uitvoeringsprogramma.
- Partners verantwoordelijk maken voor verdere ontwikkeling van 't Loket.

## **2.3 Resultaten evaluatie 2007**

### **1. de invulling van de front-office**

De afspraken over de invulling van de front-office zijn nagekomen. Door de grote mate van het verloop onder de medewerkers van 't Loket heeft dit echter nog niet tot verbetering van de situatie geleid. In paragraaf 2.1 punt 3 worden hiervoor al aanbevelingen gedaan.

### **2. de breedte en de diepte van 't Loket**

De breedte en diepte van 't Loket is in de evaluatie 2007 beperkt aan de orde geweest. Daarin werd vastgesteld dat 't Loket momenteel niet indiceert en het advies was om dat ook niet te gaan doen. Ook in deze evaluatie wordt de aanbeveling uitgesproken dit niet te gaan doen. Voor meer informatie over de gegevens van de breedte en diepte wordt verwezen naar paragraaf 2.1 punt 2 en naar het Plan van Aanpak.

### **3. de aansturing van 't Loket**

Er is sinds de evaluatie van 2007 geen nadere uitwerking van de verschillende rollen en verantwoordelijkheden gemaakt. Dit is dus ook geen punt van evaluatie geweest. Wel kan er over de aansturing van 't Loket het volgende gezegd worden: de gedeelde verantwoordelijkheid stemt tot tevredenheid en is effectief. De aansturing van de uitvoering door een coördinator is onmisbaar. De uitvoering hiervan door de Twern is goed.

### **4. de sociale kaart en het productenboek**

De sociale kaart was bij de start van het onderzoek voor 50% gerealiseerd. Tijdens de looptijd van het onderzoek is deze bijna volledig ingevuld. Voor verdere conclusies en aanbevelingen zie paragraaf 2.1 punt 4.

## **5. de invulling van de receptiefunctie**

Tijdens de evaluatie van 2007 konden nog geen uitspraken over de invulling van de receptiefunctie worden gedaan, omdat de discussie hierover nog niet was afgerond. De receptie voorziet momenteel niet in een functie voor 't Loket, anders dan het ontvangen van klanten en het aannemen van de telefoon. Gezien de huidige situatie van de receptie (het huidige opleidingsniveau van de medewerkers én het ontbreken van privacy) wordt aanbevolen om deze situatie te handhaven. Het bedrijfsplan kan hierop aangepast worden.

### **conclusies over de resultaten van de evaluatie 2007**

Gezien de situatie in 2007 en de huidige situatie in 2009 heeft er nog geen grote verandering of verbetering van 't Loket 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 om op basis van de aanbevelingen in deze evaluatie bij te sturen maar in grote lijnen de dienstverlening van 't Loket te continueren.

## **2.4 Toegankelijkheid 't Loket**

De toegankelijkheid van 't Loket is gemeten met aandacht voor de volgende kenmerken:

- Locatie.
- Openingstijden.
- Huisbezoeken.
- Specifieke voorzieningen voor mensen met een beperking.

De toegankelijkheid van 't Loket is door middel van een locatiecheck nauwkeurig onder de loep genomen. Uit deze locatiecheck bleek 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 is in interviews vaker genoemd als pluspunt. 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. Tijdens de loop van de evaluatie kon geen respondent concrete informatie geven over pieken in bezoekersaantallen tijdens een werkweek. Hierdoor is het niet mogelijk om de openingstijden (gegeven een beperkte bezetting) aan te passen aan het bezoekerspatroon. De optie voor een huisbezoek wordt benut.

Verder is er 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 het 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.

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

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

In het interview met klanten kwam naar voren dat juist de bovenstaande eerste twee punten zeer gewaardeerd worden door klanten. De meerwaarde van samenwerking (punt 3) is niet als zodanig als pluspunt benoemd.

*Gewenste vorm voor bovenstaande vragen: diepte interviews met een groep klanten.*

#### **conclusies over de toegankelijkheid**

De toegankelijkheid van 't Loket is voldoende. Belangrijkste aandachtspunten zijn het onveilige gevoel dat een verder onbemand gebouw oproept bij loketmedewerkers en de wachttijden.

#### **aanbevelingen voor de toegankelijkheid**

Organiseren dat medewerkers zich op alle tijden veilig voelen in het gebouw. Dit kan door er voor te zorgen dat op openingstijden van 't Loket ook een andere organisatie/de receptie continu aanwezig is.

## **2.5 Klanttevredenheid**

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

De huidige werkwijze voor het onderzoek naar de klanttevredenheid is als volgt: diverse klanten worden na hun bezoek aan 't Loket telefonisch door de loketmedewerkers geïnterviewd over de mate van klanttevredenheid. Doordat dit onderzoek door de invalkracht voor de loketmedewerkers uitgevoerd wordt zal er sprake zijn van beperkte objectiviteit. De voornamelijk oudere klanten geven veelal sociaal wenselijke antwoorden.

Er zijn diverse opties mogelijk, drie worden besproken:

- De beperkte objectiviteit wordt geaccepteerd en de loketmedewerkers nemen de klant een vragenlijst af aan de hand van vragen uit RIS. Hierdoor is de managementrapportage makkelijk en snel beschikbaar.
- Er wordt een schriftelijke vragenlijst gerealiseerd en die wordt ad random aan iedere 10<sup>e</sup> 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.
- Vragen over de dienstverlening van 't Loket toevoegen aan de vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek Wmo. Dit is een verplicht onderzoek dat jaarlijks wordt uitgevoerd.

## **2.6 Ontwikkelingskansen 't Loket**

De ontwikkelkansen voor 't Loket zijn divers. Voor er naar ontwikkelkansen gekeken kan worden is het verstandiger om eerst de huidige situatie verder te optimaliseren. Daarbij moeten zowel de loketmedewerkers als de coördinator in staat gesteld worden om, naast hun werkzaamheden in 't Loket, tijd te besteden aan het verbreden en verdiepen van 't Loket. Met de invulling van een werkplan kan hiermee aan de slag worden gegaan.

Daarnaast moeten ook bij ontwikkelkansen eerst randvoorwaarden gerealiseerd worden. Hierbij zijn de belangrijkste tijd en geld. Zonder die randvoorwaarden heeft het geen zin om naar ontwikkelkansen te gaan kijken. De onderstaande ontwikkelkansen zijn tijdens deze evaluatie gesignaleerd: samenwerking en verbetering van de ICT.

## 1. Samenwerking

De samenwerkingsmogelijkheden met andere partijen laat zich het best operationaliseren in het maken van gezamenlijke diensten en producten en het invullen van werkprocessen en werkafspraken. In onderstaande tabel een aantal voorbeelden van diensten en producten die een van de vrijwilligersinitiatieven op zich kan nemen:

Voorbeelden van diensten of producten	Organisatie
Administratie	Formulierenbrigade
Advies	Vrijwillige ouderenadviseurs
Bijhouden van de tuin	Klussendienst via vrijwilligers van het steunpunt vrijwilligers
Klussen in huis	Vrijwillige hulpdienst
Problemen of acute situaties oplossen	Vrijwillige ouderenadviseurs
Zorg	Vrijwillige thuishulp

Er liggen tal van ontwikkelingskansen voor 't Loket. Met alle relevante organisaties kunnen verkennende gesprekken gevoerd worden of en hoe zij met 't Loket willen samenwerken.

Het verdient de aanbeveling om dit themagewijs te doen en de thema's hiervoor zouden kunnen zijn:

- Mantelzorgondersteuning.
- Veiligheid.
- Levensloop bestendig wonen in Goirle.

### *Vrijwilligersinitiatieven:*

formulierenbrigade, vrijwillige ouderenadviseurs, Stichting Leergeld, vrijwillige hulpdienst en steunpunt vrijwilligerswerk;

### *Professionele organisaties:*

praktijkverpleegkundige, senioren consultatiebureau, buurtregie, Centrum voor Jeugd en Gezin

Van belang voor de invulling van de samenwerking zijn de signalen die de loketmedewerkers van de burgers binnen krijgen en oppakken. Vraagverheldering is hierbij belangrijk. Maar net zo belangrijk is het noteren en registreren van het signaal of de melding, deze doorspelen naar de relevante organisatie en met hen tot vernieuwend aanbod komen. De samenwerkende organisaties dienen hier flexibel en soepel op in te spelen. In de bovenstaande kolom met organisaties worden de kerken nog gemist. Deze kunnen een aanvullende rol in het bestaande aanbod spelen.

## 2. ICT

De gemeentelijke dienstverlening is sterk in ontwikkeling. Doorontwikkeling van 't Loket moet ook steeds afgestemd worden met de ontwikkeling van die gemeentelijke dienstverlening met name die binnen de afdeling Maatschappelijke Dienstverlening.

Al eerder (paragraaf 2.1 punt 4) is genoemd dat de huidige mogelijkheden van RIS niet optimaal gebruikt worden. Er is met RIS een digitaal klanttevredenheidsonderzoek voorhanden en er zijn hierin functionaliteiten voor een cliëntvolgsysteem beschikbaar. Het verdient aanbeveling om met de softwareleverancier hier verder naar te gaan kijken.

't Loket heeft momenteel geen eigen website. Er is geen digitale sociale kaart en er is een heel beperkte versie van het digitaal loket (e-loket).

De ICT-ontwikkelingen bij 't Loket dienen aan te sluiten bij de ICT-ontwikkelingen bij de gemeente als uitvoerder van die taak. Zowel afdeling Bestuurs- en Directieondersteuning (BDO) als afdeling

Maatschappelijke Dienstverlening (MD) dienen hierbij betrokken te worden om te voorkomen dat die afdelingen een eigen beleid gaan voeren over de ICT-zaken van 't Loket. Ontwikkelingen zoals de visie op publieksdienstverlening, de ontwikkeling van een KlantContactCentrum (KCC) en implementatie van Antwoord© zouden hierbij een rol kunnen spelen.

## **2.7 Vooruitblik**

### **1. Doelgroepen**

Als een deel van de grootstedelijke problemen richting Goirle gaan komen, dan dient 't Loket rekening te houden met toename van vergrijzing, toename van de sociale problematiek en toename van verbale agressie onder de doelgroepen.

De grootste doelgroep zijn ouderen. Het aantal oudere ouderen zal naar verwachting toenemen en bij dubbele vergrijzing is sprake van stapeling van problemen. De grootste uitdaging hierbij is het in stand houden van het sociale netwerk, zodat hulp in de vorm van mantelzorg geboden kan blijven worden. Samenwerking met het steunpunt mantelzorg is dan ook een aanbeveling.

### **2. Aanbod en vraag van diensten en producten**

Om 't Loket beter en meer onder de aandacht van de burgers van Goirle te brengen is het wenselijk dat het huidige aanbod niet alleen op de vraag aansluit, maar dat er ook proactief burgers benaderd worden. De betrokkenheid van de burgers bij 't Loket kan op tal van manieren vergroot worden, zeker als er meer aandacht voor veiligheid en leefbaarheid komt. Contacten met bewoners- of buurtverenigingen bieden mogelijkheden om ambassadeurs voor 't Loket in te zetten. Preventief huisbezoek van gepensioneerden door De Twern/Antenne kan leiden tot meer aandacht voor de diensten en producten van 't Loket.

### **3. De prestatievelden van de Wmo**

't Loket geeft invulling aan prestatieveld 3 van de Wmo: informatie, advies en ondersteuning. Het doel is hierbij dat dit over alle prestatievelden geboden kan worden, naast brede informatie over wonen, welzijn, veiligheid en zorg. Dit sluit aan bij het doelgroepenbeleid. Dit wordt verder in het plan van aanpak van hoofdstuk 3 uitgewerkt.

1. Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten.
2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden.
3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.
4. Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers.
5. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.
6. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer.
7. Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang.
8. Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen.
9. Het bevorderen van verslavingsbeleid.



## **2.8 Voortgang 't Loket**

De hoofdvraag voor de evaluatie was niet in de vraagstellingen uitgewerkt maar laat zich als volgt omschrijven: 'Moet de gemeenteraad wel of niet instemmen met een structurele voortzetting van 't Loket?'

Het antwoord hierop is: ja.

De onderbouwing hiervoor is deze:

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

Om de voortgang voldoende te waarborgen zijn er nog een aantal uitdagingen:

1. Optimalisatie van 't Loket.
2. Organisatorische inbedding van 't Loket.
3. Doorontwikkeling van 't Loket.

Deze uitdagingen zijn tijdens de evaluatie gesignaleerd en worden in het plan van aanpak in het volgende hoofdstuk verder uitgewerkt.

### **3. PLAN VAN AANPAK**

*In dit hoofdstuk worden de drie fasen voor het plan van aanpak omschreven: loketoptimalisatie, organisatorische inbedding en doorontwikkeling. Per fase zijn actiepunten onderscheiden.*

#### **3.1 Loketoptimalisatie**

Om tot optimalisatie van 't Loket te kunnen komen, wordt er van uitgegaan dat de huidige sterke punten gehandhaafd blijven. Onderstaand zijn de sterke punten te vinden die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen:

De volgorde van meest genoemde sterkte punten zijn:

1. Producten
2. Werkwijze
3. Registreren
4. Dienstverlening per groep
5. Informeren en automatiseringstoepassingen
6. Behalen resultaten
7. Organisatiestructuur

In de evaluatie is met de respondenten ook naar de verbeterpunten gekeken. De volgorde van meest genoemde verbeterpunten is:

1. Organisatiestructuur
2. Informeren en automatiseringstoepassingen
3. Werkwijze
4. Registreren
5. Behalen resultaten

Voor 't Loket zijn kansen en bedreigingen gesignaleerd. De personen die kansen of bedreigingen gesignaleerd hebben, hebben hieraan de volgende prioriteit gegeven:

Kans:

1. Dienstverlening per groep
2. Producten
3. Registreren
4. Informeren en automatiseringstoepassingen
5. Behalen resultaten
6. Organisatiestructuur

Bedreiging:

1. Organisatiestructuur
2. Informeren en automatiseringstoepassingen
3. Werkwijze
4. Registreren
5. Behalen resultaten

In de volgende paragrafen worden de voorgestelde actiepunten voor de loketoptimalisatie omschreven: doelgroepenbeleid, personeel, ICT, PR en communicatie.

### **1. Doelgroepenbeleid**

Om alle doelgroepen te bereiken en bij 't Loket aan te laten belanden worden de onderstaande activiteiten voorgesteld:

- Verdergaande samenwerking aangaan met professionele organisaties die contact hebben met de andere c.q. specifieke doelgroepen: mensen met een beperking, jongeren, allochtonen en vrouwen met sociale problematiek, mantelzorgers en (ex)psychiatrische patiënten en verslaafden.
- Doelgroepgerichte PR en communicatie.
- Voorlichtingsbijeenkomsten, themabijeenkomsten.

### **2. Personeel**

Binden en boeien van het loketpersoneel door het oppakken van de aanbevelingen uit paragraaf 2.1, punt 3:

- Houdt een onafhankelijk medewerkertevredenheidsonderzoek onder de loketmedewerkers.
- Realiseer zo nodig op basis van de uitkomsten een verbetertraject in samenwerking met de loketmedewerkers.
- Realiseer en implementeer P&O-beleid voor de loketmedewerkers.
- Houdt bij vertrekkende loketmedewerkers een exitinterview.

Suggesties voor deskundigheidsbevordering:

- Continue inhoudelijke scholing en training: sociale kaart, doelgroepen, ontwikkelingen in de Wmo en AWBZ en dergelijke door middel van maandelijkse 'toolbox-meetings'.
- Intervisie (met het team) en supervisie (persoonlijk).

Er dienen extra uren opgenomen te worden per loketmedewerker voor scholing, training en intervisie.

### **3. ICT**

- *optimalisatie van het gebruik van RIS*

Het huidige loketsysteem wordt nog niet optimaal gebruikt. Er is wel sprake van registratie, maar nog niet van het volledig voeren van de klantenadministratie. Er is een klantvolgsysteem in RIS. Ook is het mogelijk om tijdens huisbezoeken de gegevens in te voeren als de faciliteiten daarvoor geboden worden. Met de leverancier kan hier in samenwerking met de interne applicatiebeheerder een vervolg aan worden gegeven.

- *werkgroep ICT voor 't Loket*

Om met de loketmedewerkers en de leverancier samen het systeem verder te vullen met producten, diensten en werkprocessen wordt voorgesteld om een werkgroep ICT samen te stellen die hiermee aan de gang kan.

### **4. PR en communicatie**

De toeloop naar 't Loket kan verbeterd worden. Er zijn plannen om een PR en communicatieplan te maken. De aanbevolen communicatiemiddelen in dit plan zijn in de volgende tabel te vinden:

Doelgroepen	Partners	Besluitvormers	Inwoners	Pers
<b>Communicatiemiddelen</b>				
Huisstijl	X	X		
Advertenties	X	X	X	
Nieuwsbrief			X	
Folder	X	X	X	
Posters - Driehoekborden in de wijk - Kleine posters voor diverse locaties	X		X	
Nieuwsbrieven	X	X	X	
Rondleidingen	X	X	X	X
Persberichten	X	X		X
Relatiemagazines van samenwerkingspartners	X	X	X	
Presentaties tijdens vergaderingen	X	X		
Websites partners	X	X	X	

Met name de doelgroep die een belangrijke bijdrage kan leveren aan de doorverwijzing naar 't Loket zijn huisartsen (al of niet samenwerkend in een HOED of gezondheidscentrum).

### 3.2 Organisatorische inbedding

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.

De organisatorische inbedding van 't Loket zou versterkt kunnen worden. Dit kan middels:

- 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.
- Vorming van een stichting of coöperatie 't Loket.

#### ***detacheringovereenkomsten met de organisaties van de loketmedewerkers***

Er is de afgelopen jaren veel verloop geweest onder de loketmedewerkers. Redenen hiervoor zijn met name gelegen in externe factoren. Desondanks zou de inzet van loketmedewerkers verder geformaliseerd kunnen worden door te werken met detacheringovereenkomsten. Hiermee krijgt het werken in 't Loket nog meer focus, zowel voor de organisaties als ook voor de loketmedewerkers.

#### ***vorming van een stichting of coöperatie 't Loket***

Het vormen van een stichting of coöperatie met de samenwerkingspartners beoogt de inzet, de betrokkenheid en daarmee de verantwoordelijkheid voor 't Loket te vergroten. Voor beide vormen zijn voor- en nadelen te noemen. De organisatorische verandering staat of valt met het draagvlak bij de samenwerkende partijen. Indien het draagvlak verkregen is zullen beide vormen uitgewerkt dienen te worden en de voor- en nadelen hiervan op een rijtje moeten worden gezet.

NB. Het behoort tot de mogelijkheden om 't Loket organisatorisch meer in te bedden in de gemeentelijke organisatie. Gezien de relatie met de samenwerkingspartners en het standpunt van de afdeling Publiekszaken is dit vanuit de visie op 't Loket geen gewenste vorm.

### **3.3 Loketdoorontwikkeling**

Na de fase van loketoptimalisatie wordt aanbevolen om een stap te maken met Loketdoorontwikkeling.

#### **1. Loketverbreding en -verdieping**

Meer diensten en producten zullen bijdragen aan de meerwaarde van 't Loket voor de burgers van Goirle én voor de samenwerkende partijen. Men kan met meer vragen over meer onderwerpen terecht. Dit is verbreding van 't Loket. De huidige en potentiële diensten en producten kunnen op een rijtje worden gezet en in een bijgewerkt productenboek worden opgenomen.

- Inventarisatie huidige producten
- Omschrijving huidige producten
- Verkenning potentiële producten
- Omschrijving potentiële producten
- Implementatie potentiële producten

#### **2. Samenwerking**

De huidige samenwerkingspartijen zorgen momenteel al voor een breed fundament onder 't Loket. Toevoeging van samenwerkingspartijen aan 't Loket kan dit fundament verder verbreden. Dit dient op een wijze gedaan te worden dat er recht gedaan wordt aan de inbreng van de kandidaten. Het huidige draagvlak moet hierbij niet verminderen en aandacht voor onderlinge concurrentie is belangrijk. Het voorstel is om de samenwerking stapsgewijs en themagewijs uit te breiden. De voorgestelde thema's zijn:

##### **- Jeugd**

Dit onderwerp was al voor de start van 't Loket een gewild thema. Met de komst van het Centrum voor Jeugd en Gezin kan de samenwerking voor dit thema constructief opgepakt worden.

##### **- Mantelzorgondersteuning**

Samenwerking met organisaties kan het beste opgepakt en verbeterd worden als het ergens over gaat. Mantelzorgondersteuning en vrijwilligersbeleid zijn uitgewerkt in basisfuncties. Invulling van die basisfuncties voor gemeente Goirle kan in samenwerking met de formulierenbrigade, de vrijwillige ouderenadviseurs, de vrijwillige hulpdienst en het steunpunt vrijwilligerswerk. De basisfuncties voor mantelzorgondersteuning kunnen in samenwerking met deze partijen en de relevante organisaties van wonen, welzijn en zorg verder opgepakt worden. Ook kunnen de loketmedewerkers van 't Loket direct de diensten en producten voor mantelzorgondersteuning onder de aandacht brengen, indien gewenst na een aanvullende module mantelzorgondersteuning op de training vraagverheldering.

*Meer informatie over dit onderwerp is te vinden op de site van het ministerie van VWS en daarnaast te verkrijgen bij Acquest, een van de samenwerkingspartners van Stichting VraagWijzer Nederland.*

#### **3. Outreachende benadering**

De medewerkers van 't Loket voeren incidenteel al huisbezoeken uit. Er is een aantal doelgroepen dat niet vanzelf naar 't Loket komt. Hiervoor is een pro-actieve en outreachende aanpak nodig, bij voorkeur samen met de samenwerkingspartners. Tijdens de preventieve huisbezoeken voor 65+ kan aandacht aan 't Loket besteed worden, net als bij de contacten van organisaties voor GGZ en de GGD. Ook de

loketmedewerkers zelf kunnen op pad als er signalen binnen komen van burgers die informatie, advies en ondersteuning kunnen gebruiken voor het beantwoorden van vragen op het gebied van wonen, welzijn, zorg, inkomensondersteuning en veiligheid. 't Loket komt naar u toe!

### 3.4 Planning en kosten

Om te voorkomen dat de aanbevelingen in deze evaluatie niet worden opgepakt zal er een Werkplan Loketdoorontwikkeling en Loketoptimalisatie gemaakt moeten worden waarin de uitwerking van de aanbevelingen te vinden zijn die de gemeente en de convenantpartners van 't Loket overnemen.

Om het proces van loketoptimalisatie en Loketdoorontwikkeling verder vorm te geven wordt voorgesteld om voor de periode van 1 jaar een tijdelijke projectleider aan te stellen die alle betrokkenen ondersteund en begeleidt in deze processen. Hierna volgt de suggestie voor de planning.

maand	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Loketoptimalisatie</b>												
<i>Doelgroepenbeleid</i>												
- samenwerking												
- PR en communicatie doelgroepen												
<i>Personeel</i>												
- MTO												
- Implementatie uitkomsten MTO												
<i>ICT</i>												
- Verbetering gebruik RIS												
- Werkgroep ICT												
<i>PR en communicatie</i>												
- PR en communicatieplan												
- Inzet communicatiemiddelen												
<b>Organisatorische inbedding</b>												
Keuze voor de organisatorische inbedding												
Implementatie van de organisatorische inbedding												
<b>Loketoptimalisatie</b>												
Loketverbreding en verdieping												
Samenwerking												
Outreachende aanpak												

Het aantal uren die met de inzet van een projectleider gemoeid gaan, zijn één dag per week, 52 weken maal 8 uur is 416 uur. De invulling hiervan kent de volgende opties:

- Interne inzet: gemeentelijk of via een van de samenwerkingspartners.
- Externe inzet: geschat uurtarief € 125,- per uur is €52.000,- exclusief btw en reiskosten.

Voor deze kosten kan mogelijk een beroep gedaan worden op het Wmo-reservefonds of een subsidie.

## **BIJLAGE I: INTERVIEWS**

### ***Groepsinterview klanten***

Geïnterviewden: zeven klanten

### ***Groepsinterview loketmedewerkers***

Geïnterviewden: vier loketmedewerkers

### ***Interview MEE***

Geïnterviewde: hoofd van de afdeling

### ***Interview IMW***

Geïnterviewde: directeur

### ***Interview De Twern***

Geïnterviewde: coördinator 't Loket

### ***Interview gemeente Goirle***

Geïnterviewde: Verantwoordelijk wethouder, beleidsmedewerker Welzijn en hoofd afdeling Maatschappelijke Dienstverlening.

## BIJLAGE II: PRESTATIES

### Criteria producten

<b>De front-office van het loket zal de volgende producten aanbieden:</b>	
1. Informatie bieden op het terrein van Zorg, Welzijn, Veiligheid en Wonen (inclusief vrijwilligerswerk).	+
2. Verhelderen van de vraag van de klant.	+
3. Ondersteunen bij het aanvragen c.q. aanmelden op het terrein van Zorg, Welzijn, Veiligheid en Wonen (inclusief vrijwilligerswerk).	±
4. De vraag van de klant doorgeleiden naar de aan het loket deelnemende organisaties (de back-office).	±
5. Voor een aantal voorzieningen waarvoor een specifieke indicatie vereist is, gemandateerd indiceren.	-
6. Afhandelen c.q. toewijzen van aanvragen op een aantal terreinen.	-
7. Bewaken van procedures volgend op aanvragen en aanmeldingen.	-
8. Registratie van de vragen en de daarop gevolgde acties.	+
9. Signalering van leemtes in het aanbod op het terrein van Zorg, Welzijn, Veiligheid en Wonen.	-
10. De verantwoording voor de indicatiestelling van gemeentelijke voorzieningen ligt in de back-office van de gemeente. De front-office doet hiervoor voorbereidend werk.	+
<b>Breedte en diepte</b>	
11. De verantwoording voor de indicatiestelling van gemeentelijke voorzieningen in de back-office van de gemeente ligt.	+
12. De front-office doet hiervoor voorbereidend werk maar er is geen sprake van gemandateerd indiceren.	+
13. Naast de gemeente zijn er geen andere convenantpartners die voorzieningen verstrekken waarvoor een indicatie vereist is.	+

### Criteria voor de organisatiestructuur

<b>Iedere partner levert:</b>	
14. Maximale kwaliteit.	±
15. Optimale toegankelijkheid.	±
16. Actualiteit van informatie.	-
17. Eenduidigheid van doorverwijzen.	±
18. De convenantpartners laten zich op bestuurlijk of op managementniveau vertegenwoordigen in het Platform Convenantpartners.	+
19. Dit platform komt minimaal eenmaal per kwartaal bijeen.	+
20. De coördinator is daarbij aanwezig.	+
21. En informeert de convenantpartners over het functioneren van het loket.	+
22. Het Platform Convenantpartners heeft als taak gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen.	±
23. En knelpunten met betrekking tot het loket signaleren.	±
24. Burgers met vragen over alle producten en diensten van de convenantpartners kunnen terecht bij de front-office van het loket.	+
25. Minder mensen moeten de dagdelen vullen om zodoende problemen bij de aansturing/coördinatie op te lossen.	±
26. Er worden gedurende de projectperiode geen nieuwe partners betrokken bij 't Loket.	+



27. Het draagvlak dat bij de participerende organisaties aanwezig is, moet behouden blijven. Hierbij gaat het zowel om de partners die in de front-office participeren als om de partners die inhoudelijk en/of financieel een bijdrage leveren.	±
28. De kracht die nu aanwezig is, moet behouden blijven.	+
29. Iedere organisatie participeert minimaal 2 dagdelen in 't Loket. Hiermee wordt de betrokkenheid vergroot en wordt de routine sneller opgebouwd.	±
30. Iedere organisatie levert maximaal 2 medewerkers in de front-office.	+
31. De front-office wordt bemest door maximaal 6 medewerkers. Hiermee worden de huidige knelpunten in de coördinatie/aansturing opgelost.	±
32. Om de verbinding met de back-office te behouden, verrichten de loketmedewerkers ook taken in de back-office.	+
33. Draagvlak.	+
<b>Functioneren Stuurgroep Convenantpartners:</b>	
34. De stuurgroep bewaakt dat de juiste producten geleverd worden.	±
35. Houdt toezicht op kwaliteit van de uitvoering.	+
36. En geeft gevraagd en ongevraagd adviezen aan de coördinator inzake de uitvoering, dan wel aan gemeente als uiteindelijk opdrachtgever en deels mede-uitvoerder.	±
37. De stuurgroep fungeert tevens als opdrachtgever richting de coördinator van 't Loket.	+
38. De stuurgroep komt minimaal eenmaal per kwartaal bijeen.	+
39. Voorzitter van de stuurgroep is de verantwoordelijk portefeuillehouder, M. de Groot.	+
40. De portefeuillehouder wordt ambtelijk bijgestaan door de beleidsmedewerker die binnen de gemeente verantwoordelijk is voor het Wmo-beleid.	+
<b>Functioneren Klankbordgroep Convenantpartners:</b>	
41. De klankbordgroep komt 2 keer jaar bijeen.	nvt
42. En wordt actief geïnformeerd over de voortgang van 't Loket.	nvt
43. De klankbordgroep geeft advies over datgene dat de dagelijkse gang van zaken overstijgt.	nvt
44. De klankbordgroep is verantwoordelijk voor de positie van 't Loket in de Goirlese samenleving en bewaakt de grote lijnen.	nvt

#### **Criteria over de rol van de gemeente**

<b>rol van de gemeente</b>	
45. De regierol houdt in dat de gemeente de betrokken partners stimuleert.	+
46. Hen bij elkaar brengt.	+
47. En het algemeen belang voor ogen houdt.	+

#### **Criteria medewerkers**

<b>Front-office</b>	
48. De front-office adviseurs zijn generalisten op Hbo werk- en denkniveau.	+
49. Die goed geïnformeerd zijn op het terrein van zorg en welzijn.	±
50. De bedoeling is dat front-office adviseurs uit de deelnemende instellingen zich tot generalisten op Hbo-niveau ontwikkelen wanneer zij gezamenlijk de front-office van het loket bemensen.	+
51. Een belangrijk streven voor het vormen van een team is dat deze adviseurs voor minimaal 2 dagdelen in de front-office werkzaam zijn.	+
De front-office adviseurs dienen aan de volgende functie-eisen te voldoen:	
52. Algemene kennis inzake de dienstverlening (zowel qua inhoud als proces).	+
53. Situationele kennis van de organisaties, procedures en vraagpatronen.	±

54. Analytisch vermogen om de uiteenlopende vragen te kunnen plaatsen in een patroon en de relatie te leggen met het bestaande aanbod.	±
55. Communicatieve vaardigheden voor de relatie met de klanten, om de vraag duidelijk te krijgen, om duidelijke informatie te geven en om tot goede afspraken te komen.	+
56. Kunnen omgaan met verschillende klanten en verschillende klantgroepen, die een eigen benadering vergen.	±
57. Flexibiliteit: kunnen improviseren in verschillende rollen en situaties.	+
58. Communicatieve vaardigheden voor de relatie met de back-offices, voor het realiseren van een goede afstemming inzake de dienstverlening, voor het op peil houden van de informatie en voor signalering van ontwikkelingen in de vraag.	±
59. Vaardigheid en kennis van ICT-toepassingen.	-
60. De loketmedewerkers dienen de verbinding met hun eigen back-office te behouden. Hierdoor blijft de eigen expertise op peil.	+

### **Criteria receptie**

<b>De receptiemedewerkers dienen getraind te worden in de volgende front-office vaardigheden</b>	
61. Basale informatie geven; met de adviseurs wordt afgestemd welke vragen de receptiemedewerkers zelf mogen afhandelen.	nvt
62. Vraag verhelderen; de receptiemedewerkers zijn in staat om snel in te schatten of er sprake is van een enkelvoudige vraag die zijzelf kunnen afhandelen of dat verdere vraagverheldering en afhandeling door een adviseur nodig is.	nvt
63. Weten wat waar in de front-office te vinden is; de receptiemedewerkers hebben inzicht in de producten die in de front-office aanwezig zijn.	nvt

### **Criteria coördinator**

64. De front-office medewerkers ontvangen operationeel leiding van een coördinator.	+
65. Dit houdt in dat de coördinator aan de front-office medewerkers werkopdrachten kan geven die gericht zijn op een goed functioneren van de front-office.	+
66. Deze opdrachten dienen te passen binnen de met de werkgever afgesloten detacheringsovereenkomst.	+
Dit betekent dat de coördinator:	+
67. Richtlijnen geeft met betrekking tot de planning en de uitvoering van de werkzaamheden van de front-office medewerkers.	+
68. Overlegt met de werkgever van de front-office medewerkers met betrekking tot de selectie, beoordeling en deskundigheidsbevordering van de front-office medewerkers.	+
<b>De coördinator:</b>	
69. Het op peil houden van de beschikbare informatie.	±
70. De toegankelijkheid en bereikbaarheid van het loket.	+
71. Het signaleren van knelpunten in het aanbod voor bepaalde doelgroepen.	+
72. Het initiëren van groeimogelijkheden van het loket.	-
73. De organisatorische afstemming en periodieke evaluatie van de convenanten met de convenantpartners.	-
74. De coördinator dient leidinggevende ervaring in de zorg- of welzijnsector te bezitten.	+
75. En minimaal een relevante Hbo-opleiding te hebben afgerond.	+
76. Een aanstelling van 0,4 fte wordt voor de coördinatie van het loket noodzakelijk geacht.	±

### **Criteria locatie**

77. De locatie biedt voldoende ruimte voor de front-office (ontvangstruimte annex wachtruimte met balie en folderrekken en een spreekkamer).	+
78. En voor enige back-office activiteiten: een spreekruimte voor de politie.	+
79. Het IMW; Het IMW is ook in het gebouw gevestigd, en heeft ook een eigen wachtruimte.	+
80. En werkkamers voor de back-office van het ouderenwerk van de Twern (groepering Antenne).	+

### **Criteria openstelling**

81. Vier ochtenden van 9.00 uur tot 13.00 uur.	±
82. En een middag van 13.00 uur tot 17.00 uur <sup>2</sup> .	±
83. Wanneer het loket eenmaal enige bekendheid heeft gekregen kan bij wijze van proef een avondspreekuur worden ingesteld.	-
84. Daarnaast is in deze formatie ruimte voor een dagdeel per week spreekuur in Riel.	-
85. En gemiddeld een huisbezoek <sup>3</sup> per week.	+
86. Na een half jaar zal worden geëvalueerd of er voldoende behoefte bestaat aan een spreekuur in Riel.	+
87. Tijdens de vakantieperiode zal een beperkte openstelling gelden.	-
88. Met De Twern is een regeling getroffen voor de vervanging bij ziekte en verlof.	+

### **Criteria automatiseringstoepassingen**

89. Informatie over alle instellingen die producten en/of diensten aanbieden op het gebied van zorg & welzijn dient opvraagbaar te zijn door medewerkers van het loket.	-
90. Deze informatie is opgeslagen in een zogenaamde sociale kaart.	-
91. Op deze manier kan de sociale kaart geïntegreerd worden in het registratiesysteem.	-
92. De coördinator van 't Loket draagt er zorg voor dat het ontbrekende deel eind 2007 is ingevuld.	-

### **Criteria informatie en registratie**

93. Vraagpatronen zichtbaar worden.	-
94. Hiaten in het aanbod voor bepaalde doelgroepen zichtbaar worden.	-
95. Gegevensuitwisseling mogelijk is in het kader van het zorgtoewijzingsproces alsmede met de wachtlijstregistratie van het zorgkantoor.	-

### **Criteria koppelingen**

96. Met behulp van koppelingen kunnen de gegevens doorgestuurd worden naar de back-offices waarna deze ze in hun registratiesysteem kunnen inlezen.	-
---	---

<sup>2</sup> Aangezien zorgbehoevenden vaak in de ochtend afhankelijk zijn van de thuiszorg is een middagopenstelling wenselijk.

<sup>3</sup> Alleen eerste huisbezoeken aan mensen die niet in staat zijn het loket te bezoeken, worden als front-office activiteit aangemerkt; alle andere huisbezoeken horen in de back-office thuis.

### **Criteria ICT-faciliteiten**

97. Drie werkplekken met: - internet en e-mail faciliteiten - tekstverwerker - toegang tot het registratiesysteem - toegang tot de sociale kaart (via internet)	+ + + + +
98. Twee back-office organisaties hebben te kennen gegeven dat ze bij het loket een werkplek voor hun medewerkers eisen zodat deze hun 'eigen werk' kunnen doen als er even geen cliënten bij het loket zijn.	+
99. Om van deze werkplek gebruik te maken wordt er met een van de werkstations van het loket een verbinding gemaakt met het netwerk van een back-office organisatie. Op deze manier kan de medewerker van vrijwel alle faciliteiten gebruik maken die hij normaal ook ter beschikking heeft op zijn echte werkplek.	+
100. Wél zullen de front-office medewerkers gebruik moeten kunnen maken van internet in het kader van informatieverstrekking aan de klant.	+

### **Criteria doelen en resultaten**

101. 't Loket is laagdrempelig.	+
102. Geeft op onafhankelijke wijze informatie en vraagverheldering aan de burger.	±
103. Zodat deze zijn keuzes kan maken.	±
104. Ook voor de deelnemende organisaties dient het loket een meerwaarde te hebben: alleen vragen die echt thuis horen bij de organisatie in kwestie komen daar terecht.	+
105. Bundeling van kennis.	+
106. Sneller hiaten en overlaps in aanbod signaleren.	-

### **De implementatie**

107. Het opstellen van deelconvenanten waarin per convenantpartner de samenwerkingsafspraken met betrekking tot het loket worden vastgelegd.	+
108. Het beschrijven van de werkprocessen tussen de front-office en de back-office van het loket alsmede het opstellen van een productenboek waarin het aanbod van alle back-office organisaties wordt beschreven.	±
109. De fysieke inrichting van het loket.	+
110. Het implementeren van het automatiseringssysteem.	-
111. Het sluiten van detacheringovereenkomsten.	±
112. Het opstellen van functiebeschrijvingen.	+
113. Het selecteren van de front-office medewerkers.	+
114. Het opleiden van de front-office medewerkers.	+
115. Het opstellen van een communicatieplan en de uitvoering daarvan.	±

---

**Stichting VraagWijzer Nederland *informatie, advies en ondersteuning van lokale loketten***

VraagWijzer Nederland beoogt de realisatie van passende voorzieningen in Nederlandse gemeenten voor informatie, advies en ondersteuning van hun burgers.

Vraagwijzer Nederland realiseert haar missie door het ter beschikking stellen van producten aan haar abonnees via de website van ICT-instrumenten en advies, en door persoonlijke en projectmatige ondersteuning.

VraagWijzer Nederland stelt deze middelen ter beschikking aan landelijke, provinciale en lokale overheid, waaronder de gemeenten in combinatie met organisaties die diensten aanbieden op de terreinen van wonen, welzijn, zorg en inkomensondersteuning en aan cliëntondersteuners.

VraagWijzer Nederland werkt nauw samen met partners uit verschillende disciplines.