

## Raadsvoorstel

**Agendapunt: 5**

### Onderwerp

Evaluatie van 't Loket 2009

Datum voorstel	Datum raadsvergadering	Bijlagen	Ter inzage
16 maart 2010	20 april 2010	<ul style="list-style-type: none"><li>Begeleidende notitie Evaluatie van 't Loket 2009, convenantpartners 't Loket, februari 2010</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Beknopte rapportage evaluatie 't Loket Goirle, Stichting VraagWijzer Nederland, 13 juli 2009 (reeds in bezit)</li><li>Opdrachtformulering evaluatie 't Loket 2009</li><li>Uitgebreide onderzoeksresultaten loketevaluatie 't Loket Goirle, Stichting VraagWijzer Nederland, 25 mei 2009</li><li>Raadsinformatiebrief evaluatie 't Loket, 11 januari 2010</li></ul>

Aan de gemeenteraad,

### 0. 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*'. Integraal onderdeel van de evaluatie maakt uit de begeleidende notitie van de conventpartners van 't Loket: '*Evaluatie van 't Loket 2009, februari 2010*'. Deze notitie betreft de reactie van de convenantpartners op de onderzoeksresultaten van Stichting VraagWijzer Nederland (verder te noemen VraagWijzer). Reden om deze begeleidende notitie te schrijven is gelegen in het feit dat de convenantpartners niet tevreden zijn over de kwaliteit van het door VraagWijzer opgestelde onderzoeksrapport. In de begeleidende notitie wordt aangegeven wat er goed gaat en behouden moet blijven en welke zaken verdiept of toegevoegd kunnen worden.

### 1. Wat is de aanleiding / wat is het probleem?

**Ambtelijke bijstand:** J. Bolt

## **Agendapunt: 5**

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 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'. 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. Deze evaluatie ligt thans ter besluitvorming voor.

### **2. Wat willen we bereiken?**

We willen bereiken dat er in de gemeente Goirle een voorziening is waar burgers op een laagdrempelige en onafhankelijke wijze informatie kunnen krijgen over wonen, welzijn en zorg.

### **3. Wat gaan we daarvoor doen?**

In 2009 is de tweede evaluatie van 't Loket uitgevoerd. Op basis van een opdrachtformulering is aan VraagWijzer de opdracht verstrekt voor het uitvoeren van de loketevaluatie. De evaluatie is bedoeld om te meten in hoeverre de ambities behaald zijn en een doorkijk te maken naar de toekomst. Hierbij zijn de volgende deelvragen gefomuleerd:

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 't Loket.

Voor een uitgebreide formulering van bovenstaande vragen wordt u verwezen naar de opdrachtformulering die voor u ter inzage is gelegd.

## **Agendapunt: 5**

VraagWijzer staat bekend als kenniscentrum voor alle vragen rondom het lokale loket en heeft veel expertise op het gebied van loketontwikkeling. Voor de convenantpartners van 't Loket is dit een belangrijke reden geweest om deze stichting de opdracht te verstrekken. Echter heeft de evaluatie niet gebracht wat de convenantpartners ervan verwacht hadden. De onderzoekresultaten bieden onvoldoende diepgang, er is niet op maat ingezoomd op de Goirlese situatie (meer landelijke blauwdruk) en het onderzoek heeft niet geleid tot nieuwe invalshoeken. Voor de convenantpartners is dit de reden geweest om als reactie op de evaluatierapportage van VraagWijzer een begeleidende notitie te schrijven die integraal onderdeel uitmaakt van de totale evaluatie. In de begeleidende notitie wordt aangegeven wat er goed gaat en behouden moet blijven en welke zaken verdiept of toegevoegd kunnen worden. De convenantpartners hebben in de begeleidende notitie aangegeven welke aanbevelingen zij overnemen teneinde de dienstverlening van 't Loket verder te optimaliseren. Deze aanbevelingen zijn vertaald in concrete acties die de komende periode uitgevoerd zullen worden. Voor het actieplan wordt u verwezen naar de begeleidende notitie.

### **4. Wat mag het kosten?**

Er zijn voornamelijk geen financiële consequenties verbonden aan het uitvoeren van de actiepunten.

### **5. Inspraak en communicatie**

De evaluatie van 't Loket is in nauwe samenspraak met de convenantpartners tot stand gekomen. De begeleidende notitie is een gezamenlijke reactie van deze partners op het onderzoeksrapport van VraagWijzer. Deze begeleidende notitie is op 25 maart jl. besproken in de stuur- en klankbordgroep van 't Loket.

Het onderzoeksrapport van VraagWijzer en de begeleidende notitie van de convenantpartners van 't Loket zijn ter advisering voorgelegd aan de belangenorganisaties waarmee de gemeente in het kader van participatie Wmo een convenant heeft afgesloten (de klankbordgroep Wmo). Op 2 maart jl. heeft overleg plaatsgevonden tussen de klankbordgroep Wmo en de gemeente.

#### **Advies klankbordgroep Wmo:**

De klankbordgroep Wmo is van mening dat 't Loket een waardevolle voorziening is voor de burgers van de gemeente Goirle. De klankbordgroep adviseert de gemeente om de knelpunten op het gebied van personele bezetting en aansturing/regievoering met prioriteit op te pakken. Betwijfeld wordt of de maatregelen die aangekondigd worden in de begeleidende notitie op deze onderdelen voldoende zijn. Ten aanzien van de personele bezetting wordt geadviseerd om nader te analyseren wat de oorzaak is van het grote verloop onder de loketmedewerkers. Mogelijk liggen hier andere oorzaken aan ten grondslag dan alleen factoren als zwangerschap, ziekte en wisseling van baan of functie. De vraag is hoe de functie van loketmedewerker dusdanig aantrekkelijk gemaakt kan worden dat er sprake is van meer continuïteit.

Ten aanzien van de aansturing/regievoering adviseert de klankbordgroep Wmo om aandacht te hebben voor de rol van de klankbordgroep van 't Loket. Partners die hierin participeren zijn door een verandering in de organisatiestructuur meer op afstand komen te staan. Tot slot geeft de klankbordgroep aan dat het gevoel van

**6. Vervolgtraject besluitvorming**

N.v.t.

**7. Fatale beslisdatum**

N.v.t.

**8. Voorstel**

Het college stelt de raad voor te besluiten:

1. Kennis te nemen van de notitie 'Beknopte rapportage evaluatie 't Loket Goirle, Stichting VraagWijzer Nederland 13 juli 2009'.
2. In te stemmen met de begeleidende notitie 'Evaluatie van 't Loket 2009, convenantpartners 't Loket februari 2010'.
3. Uitvoering te geven aan het actieplan (bijlage 1 bij de begeleidende notitie).
4. Op basis van de uitkomsten van de evaluatie 't Loket structureel voort te zetten.

Burgemeester en wethouders van Goirle,  
mevrouw M.G. Rijsdorp, burgemeester  
Ing. J.M. Tromp, secretaris

## **Agendapunt: 5**

De raad van de gemeente Goirle;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 16-03-2010;

gelezen het advies van de commissie Welzijn d.d. 30-03-2010;

gelet op de Gemeentewet;

### **b e s l u i t :**

1. Kennis te nemen van de notitie 'Beknopte rapportage evaluatie 't Loket Goirle, Stichting VraagWijzer Nederland 13 juli 2009'.
2. In te stemmen met de begeleidende notitie 'Evaluatie van 't Loket 2009, convenantpartners 't Loket februari 2010'.
3. Uitvoering te geven aan het actieplan (bijlage 1 bij de begeleidende notitie).
4. Op basis van de uitkomsten van de evaluatie 't Loket structureel voort te zetten.

**Agendapunt: 5**

Aldus besloten door de raad van de gemeente Goirle in zijn vergadering van 20-04-2010.

, de voorzitter

, de griffier