

Nota Zorgloket WMO



Inhoudsopgave

1. Inleiding

- 1.1. Voorgeschiedenis en aanpak
- 1.2. Ontwerp

2. Uitgangspunten

- 2.1. Visie en doelen
- 2.2. Doelstelling zorgloket
- 2.3. Functies van het zorgloket
- 2.4. Doelgroepen
- 2.5. Kenmerken / vereisten

3. Functies en werkwijze zorgloket en productenoverzicht

- 3.1. Functies van het zorgloket
- 3.2. Productenoverzicht

4. Organisatorische aspecten

- 4.1. Inrichting fysiek lokaal loket
- 4.2. Digitaal loket
- 4.3. Inrichting digitaal loket
- 4.4. Advies en informatie in de kernen

5. Kwaliteitsaspecten

- 5.1. Deskundigheid van de medewerkers
- 5.2. Handhaven kwaliteit

6. Communicatie

7 Financiële aspecten

- 7.1. Kosten
- 7.2. Financiering

Bijlagen

- 1. Communicatieplan (wordt later toegevoegd)

1. Inleiding

1.1. Voorgeschiedenis en aanpak

Met ingang van 1 januari 2007 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) in werking getreden. Ter voorbereiding van de implementatie van de WMO heeft de raad de "Kadernota WMO", de "Verordening Maatschappelijke Ondersteuning ISD Bollenstreek" en de "Beleidsnotitie WMO vastgesteld. Hierin is ondermeer bepaald dat de gemeente Teylingen de WMO fasegewijs in te voeren. De WMO kent 9 prestatievelden. Met ingang van 1 januari 2007 is gestart met de voor de gemeente nieuwe taak, het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of deelname aan het maatschappelijk verkeer. Deze taak is omschreven in prestatieveld 6. In 2007 zal een beleidsplan voor de overige prestatievelden worden ontwikkeld. In deze nota wordt inhoud gegeven aan prestatieveld 3, het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.

1.2. Ontwerp

Met de vaststelling van de kadernota heeft de raad bepaald dat de gemeentewinkel een centrale plaats inneemt bij de invulling van de informatie- en adviesfunctie. De raad heeft eveneens besloten dat de advies- en informatietaak ook in de drie kernen moet worden uitgewerkt. Deze nota is tot stand gekomen in overleg met een vertegenwoordiging van de afdeling gemeentewinkel, het "WMO adviesplatform Teylingen" (in deze nota lezen als het platform), en de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek (ISD).

Het zorgloket WMO kent hiernaast partners van het zorgloket. Met deze partners zijn werkafspraken gemaakt over de rol die het zorgloket Teylingen kan vervullen voor deze partners. De partners zijn

- Stichting Welzijn Ouderen Teylingen (SWOT)
- Stichting MEE
- Rivierduinen, OGGZ Duin- en Bollenstreek
- Het Zorgkantoor Zorg en Zekerheid
- Valent RDB,

Met onderstaande organisaties zullen alsnog werkafspraken worden gemaakt.

- Centraal Indicatieorgaan Zorg (CIZ)
- HOZO
- LAS
- Marienstaete
- Groot Rijnland
- Take Good Care

In deze nota wordt geschetst hoe het zorgloket WMO¹ in de gemeentewinkel zal worden opgezet aan de hand van de volgende onderwerpen:

1. Uitgangspunten van het "Zorgloket WMO": visie, kenmerken, doelen en doelgroepen;
2. Inhoudelijke aspecten: toelichting op de omschrijving van de functie van het zorgloket, de afstemming van de frontoffice met de backoffice, de inrichting van zowel het fysieke als het digitale loket.
3. Organisatorische aspecten: inrichting, samenwerking, benoeming van het loket; communicatie en public relations, digitale voorziening;
4. Voorzieningen in de kernen;
5. Financiële aspecten;
6. Periodieke evaluatie en bewaking kwaliteitsaspecten in relatie tot de gestelde uitgangspunten.

Vanzelfsprekend zal na de start van het "Zorgloket WMO" al werkend het loket moeten gaan voldoen aan de vragen van de burger. Het loket zal meegroeien, inspeland op de ontwikkelingen op het terrein van wonen, zorg en welzijn.

¹ In deze nota wordt gesproken over het zgn. "Zorgloket WMO". Deze naam moet in deze nota gelezen worden als werknaam. Een definitieve naam voor het loket moet nog worden bepaald.

2. Uitgangspunten

2.1. Visie en doelen

Het uitgangspunt voor een "Zorgloket WMO" is een laagdrempelige voorziening waar de burger terecht kan met vragen en problemen die betrekking hebben op de terreinen wonen, welzijn, zorg, mobiliteit en inkomen. De medewerker in het loket helpt de burger bij het maken van diens keuzes, zodanig dat deze in staat is zijn eigen leven in te richten op een wijze die past bij zijn eigen inzichten, wensen en behoeften. Het loket dient te toegang te zijn tot alle voorzieningen op het terrein van wonen, zorg en welzijn.

2.2 De doelstelling van het zorgloket is:

"Burgers in de gelegenheid stellen hun vragen over wonen, zorg, welzijn, mobiliteit en inkomen in een loket te kunnen inbrengen, waar zodanig gekwalificeerde medewerkers aanwezig zijn dat het merendeel van de vragen op adequate wijze beantwoord wordt."

2.3 Functies van het zorgloket

Het loket kent vier te onderscheiden functies, te weten:

1. Signalering
2. Vraagverduidelijking
3. Informatie & Advies
4. Cliëntondersteuning

In hoofdstuk 3 wordt nader ingegaan op de invulling van deze functies.

2.4 Doelgroepen

De prestatievelen van de WMO richt zich Het loket richt zich op de volgende doelgroepen

1. Zorgvragers op terreinen van wonen, zorg, welzijn en inkomensondersteunende voorzieningen;
2. Ondersteuners van de zorgvrager
3. Zorgbemiddelaars

De ervaring van al bestaande lokale loketten leert dat het overgrote deel (tweederde tot driekwart) van de bezoekers van zorgloketten tot de categorie ouderen behoort. Ook de aard van de vragen die gesteld worden hebben voor het grootste deel betrekking op vervoer & mobiliteit, wonen, zorg & hulpverlening en financiële zaken. Feitelijk kan worden geconstateerd dat het zorgloket WMO met name zal zijn gericht zal zijn op ouderen, chronisch zieken en gehandicapten. Punt van aandacht is de groep mensen die een beroep doen op de geestelijke gezondheidszorg (GGZ). Het blijkt dat zij zich veelal niet tot zorgloketten te wenden, hoewel zij wel tot de beoogde doelgroep behoren.

2.5 Kenmerken / vereisten

Objectiviteit, onafhankelijkheid zijn sleutelwoorden. Daarom zullen (medewerkers van) zorgaanbieders niet actief bijdragen aan de personele invulling van het zorgloket. Deze moeten immers in toenemende mate 'concurreren' op het niveau van de individuele klant.

Zodoende hebben wij ervoor gekozen dat de medewerkers van de ISD, als vertegenwoordiger van de gemeente, zorgdragen voor de personele invulling. De ISD is de uitvoeringsinstantie voor de uitvoering van de Wet werk en bijstand (Wwb) en de voorzieningen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Bovendien is gebleken is dat het merendeel van de vragen gericht is op gemeentelijke voorzieningen.

Ten behoeve van een goede dienstverlening in het zorgloket is een goede relatie met de maatschappelijke en marktgerichte organisaties noodzakelijk. Het is immers van belang dat er in het zorgloket steeds actuele informatie beschikbaar is over het aanbod aan zorg- en dienstverlening. Ook moet in het zorgloket bekend zijn op welke wijze burgers met dat aanbod in

contact kunnen komen. Met deze organisaties, de backoffice zullen goede afspraken gemaakt moeten worden. In hoofdstuk 3.2 treft u een overzicht van de producten van het zorgloket.

3 Functie en werkwijze zorgloket en productenoverzicht

3.1 Functies van het zorgloket

1. Informatievoorziening

Dit is de kerntaak van het Zorgloket. De informatie heeft betrekking op wonen (zorggerelateerd), welzijn, zorg en inkomensondersteunende voorzieningen. De grens tussen informatie die het loket (frontoffice) kan verstrekken, en specifieke informatie die meer volledig door zorgaanbieders kan worden verstrekt, is niet eenduidig te trekken en zal in overleg met de organisaties in de backoffice nader moeten worden bepaald. Uitgangspunt is dat de burger zoveel mogelijk informatie krijgt van de loketmedewerker en dat de informatie zoveel mogelijk digitaal beschikbaar is. Zie hiervoor ook hoofdstuk 4.2 en 4.3 over de inrichting van het digitaal loket.

2. Vraagverduidelijking

In het loket zal medewerker aandacht hebben voor de vraag achter de vraag. Wanneer goed wordt doorgevraagd naar het werkelijke probleem van de vraagsteller kan gericht worden geadviseerd. Door daarbij aanpalende voorzieningen te betrekken, kunnen mogelijke alternatieven of eenvoudigere oplossingen worden aangedragen dan de vraagsteller op voorhand in gedachten heeft.

3. Aanmelding / indiening aanvraag

Er zijn meerdere varianten denkbaar over hoe om te gaan met aanvragen voor producten die niet door de ISD worden geleverd. Op grond van de het dienstverleningsconcept van de gemeentewinkel gaan wij in deze nota uit van een vraaggerichte, klantvriendelijke benadering, die aansluit op de visie op dienstverlening binnen de gemeente Teylingen.

De loketmedewerker zal, naast het geven van advies, de aanvragen innemen en deze doorzenden, fysiek of digitaal, naar de backoffice van de organisaties die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van gevraagde producten. Zonodig wordt, met toestemming van de cliënt, alle in het Zorgloket verkregen informatie geregistreerd en is deze beschikbaar voor de organisaties die het gevraagde product gaan leveren.

Dit betekent dat:

- de burger bij een loket naast volledige informatie en advies op het gebied van wonen, zorg en welzijn alle aanvragen kan indienen;
- de burger wordt niet meer doorverwezen naar andere organisaties voor het advies of het indienen van een aanvraag;
- de gemeente zal, als regievoerder van de het zorgloket, werkafspraken moeten maken met de organisaties over de wijze waarop de aanvragen moeten worden doorgezonden, hoe en binnen welke termijn de organisaties contact opnemen met de klant en binnen welke termijn een besluit kan worden verwacht;
- de gemeente is als regiehouder aanspreekpunt voor de externe partners;
- de dienstverlening geldt voor de producten die genoemd zijn in hoofdstuk 3.

Voor de burger is deze werkwijze klantvriendelijk. Met deze vorm van dienstverlening wordt de klant op professionele wijze te woord gestaan, wordt de vraag duidelijk in beeld gebracht en worden passende aanvragen ingediend. De klant hoeft maar een keer zijn/haar verhaal te vertellen en wordt er na het loketbezoek een start gemaakt met de afhandeling van de aanvragen in de backoffices van de verschillende organisaties.

Dit betekent een taakuitbreiding voor de loketmedewerkers van de ISD. De loketmedewerker moet voldoende kennis van zaken hebben van het aanbod van producten en over de wijze van aanvragen. Hiernaast blijft de loketmedewerker verantwoordelijk voor de aanvraag tot het contact tussen de aanvrager en de andere organisatie is gelegd. Dit betekent dat de gemeente afspraken moet maken over de wijze en termijn van afhandeling. De gemeente bewaakt als regievoerder het nakomen van de gemaakte afspraken.

Op dit moment zijn twee ISDmedewerkers iedere werkdag van 9.00 uur tot 11.00 uur aanwezig in

de gemeentewinkel. Als er geen klanten zijn, kunnen zij met andere werkzaamheden doorgaan daar de ISD op hetzelfde netwerk werkt als in de gemeentewinkel. De ISD heeft aangegeven dat zij zonder extra kosten de openingstijden van het loket kunnen uitbreiden met 1 uur. De openingstijden zullen dan zijn van 9.00 tot 12.00 uur.

4. Klantondersteuning

Het moment waarop de dienstverlening van het zorgloket niet meer volstaat en dus vergaande ondersteuning van de cliënt noodzakelijk wordt, is niet scherp te definiëren. De zelfredzaamheid van de klant staat voorop. Ondersteuning bij het invullen van formulieren behoort tot de taak van de loketmedewerker als de klant hiertoe zelf niet in staat is en de klant geen hulp kan krijgen in zijn/haar directe leefomgeving. Het behoort tot de deskundigheid van de loketmedewerker dit, op basis van de inhoud van de hulpvraag, tijdig te constateren. Een eventuele doorverwijzing van de cliënt wordt in ieder geval overwogen wanneer:

- langdurig contact aan de orde is;
- veelvuldig contact aan de orde is;
- herhaalde hulpvragen van dezelfde cliënt komen.

3.2 Productenoverzicht

Hieronder een overzicht van de te leveren producten en de organisaties die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van aanvragen. In het overzicht is opgenomen op welk niveau de vragen worden afgehandeld.

Niveau 1: informatie over het product wordt verstrekt.

Niveau 2: de aanvraag wordt ingenomen en doorgespeeld naar de backoffice.

Niveau 3: de aanvraag wordt volledig afgehandeld.

Als er een 3 staat aangegeven dan geldt automatisch dat ook 1 en 2 van kracht zijn.

Bij de codering is tevens opgenomen of de aanvraag in de Frontoffice (F) of in de Backoffice (B) wordt afgehandeld.

Alle communicatiemiddelen worden benut voor het geven van informatie. D.w.z. aan het loket, per telefoon, via de website, per e-mail en schriftelijk per post.

Hoofd groep	product	organisatie	niveau per 01-09-2007	Front en/of backoffice
Zorg				
	huishoudelijke hulp	ISD	3	F/B
	vervoer, collectief en individueel	ISD	3	F/B
	woningaanpassingen	ISD	3	F/B
	Rolstoelen / sportrolstoelen	ISD	3	F/B
	Inkomensondersteuning: -bijzondere bijstand -minimabeleid -langdurigheidtoeslag -collectieve ziektekostenverzekering	ISD	3	F/B
	Schuldhelpverlening informatie	ISD	1	F
	Schuldhelpverlening hulp	ISD	3	B
	Wet Inburgering informatie	ISD	1	F
	Wet Inburgering afhandeling	ISD	3	B
	Wet inburgering buitenland	gemeente	1	B
	doelgroep kinderopvang	ISD	3	B
	kwijtschelding gem. belastingen	gemeente	2	B
	gehandicapten parkeerkaart	gemeente	1	B

	gehandicaptenparkeerplaats	gemeente	2	F
	ondersteuning mantelzorg	Stichting Mantelzorg	1	B
	informatie zorgtoeslag	belastingdienst	1	F
	zorgvoorzieningen AWBZ	zorgkantoor Zorg en Zekerheid	1	F
	Begeleiding van mensen met beperkingen	Stichting MEE	2	B
	Welzijn			
	maaltijdvoorziening ouderen	SWOT	2	B
	alarmering	SWOT	2	B
	cursussen ouderen	SWOT	1	B
	welzijnsbezoek	SWOT	1	B
	informatie vrijwilligersondersteuning	gemeente	1	B
	vrijwilligersvacaturebank	gemeente	1	B
	maatschappelijk werk	Valent RDB	1	F
	vragen over / van vluchtelingen	DBN/Rijnade	1	F
	leerlingenvervoer	gemeente	2	F
	Volwasseneneducatie	Holland Rijnland	1	F
	Opvoedingsondersteuning	JSO / Valent	1	F
	Kinderopvang	Gemeente	1	F
	Wonen			
	informatie over woningtoewijzing	Holland Rijnland	1	F
	Informatie over urgentie huisvesting	Holland Rijnland	1	F
	informatie over huurtoeslag	Belastingdienst	1	F
	informatie over beschermde woonvormen	GGZ	1	F

4. Organisatorische aspecten

4.1 Inrichting fysiek, lokaal loket

Hieronder een opsomming van vereisten waar het zorgloket in de gemeentewinkel aan moet voldoen.

- In het zorgloket wordt informatie en advies verstrekt over wonen, zorg en welzijn waarbij onafhankelijkheid en objectiviteit zijn gewaarborgd.
- De locatie in de gemeentewinkel is een open voorziening waar ruime openingstijden zorgen voor een toegankelijk loket. Bij binnenkomst kiest de bezoeker zelf via de zuil in de hal via het productenoverzicht het zorgloket WMO. De zoekfunctie is zodanig ingericht dat op verschillende wijze de burger naar het zorgloket wordt geleid. De klant komt zowel bij de omschrijvingen WMOproducten, als de ISD, als voorzieningen gehandicapten uit bij het zorgloket.
- Het loket biedt ruimte voor persoonlijke gesprekken waarbij de privacy van de burger is gewaarborgd (spreekkamer);
Het loket kent geen specifieke kenmerken en onderscheidt zich niet van de andere loketten in de gemeentewinkel. Het loket wordt bemenst door twee medewerkers zodat er ruimte is om het gesprek in de spreekkamer voort te zetten.
- Er is ruimte voor het uitstallen van informatiedragers (folders, brochures);
- Bij de balie van het zorgloket moet ruimte zijn om papieren aanvraagformulieren en folders te plaatsen;
- Het loket beschikt over een internetaansluiting. In de hal van de gemeentewinkel komt een specifiek hiervoor uitgeruste computer zodat burgers de aanvragen digitaal kunnen indienen en informatie kunnen opvragen (selfservice). Deze computer is vergelijkbaar met de computers zoals deze ook in de drie bibliotheken zullen staan. Zie hiervoor "Advies en informatiepunt in de kernen", paragraaf 4.4.
- De medewerkers beschikken over een complete werkplek zodat, op momenten dat er geen klanten zijn, de medewerkers andere werkzaamheden kunnen verrichten;
- De openingstijden dienen te worden afgestemd op de vragen/behoefte van de klanten minimaal 3 uur per dag.

Aanpassing gemeentewinkel.

Het zorgloket WMO moet een laagdrempelige voorziening zijn. De huidige inrichting van de gemeentewinkel draagt hier niet toe bij. Na 1,5 jaar ervaring met de huidige opzet blijkt dat de privacy aan de balies onvoldoende is gewaarborgd, dat de wachtruimte vanwege de ligging en de inrichting onvoldoende wordt benut en dat het aanbod van foldermateriaal niet eenduidig is. Inmiddels is een start gemaakt met de herinrichting van deze ruimte. Het uitgangspunt van de herinrichting is de toegankelijkheid van zowel het loket als de wachtruimte, de privacy van de klant en een overzichtelijk aanbod van foldermateriaal.

4.2. Digitaal loket

Naast het fysieke loket zal de digitale dienstverlening een belangrijke plaats innemen. Dit digitale loket is onderdeel van het project digitale dienstverlening. Deze vorm van dienstverlening betekent dat de informatie die in het fysieke loket geboden wordt ook digitaal beschikbaar is. Hiernaast zal voor een aantal producten de digitale dienstverlening interactief beschikbaar zijn.

Een werkgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van de gemeentewinkel, communicatie, de webmaster en de beleidsmedewerker vanuit MO, hebben een digitaal loket WMO ontwikkeld. Deze werkgroep is onderdeel van het gemeentebrede project "digitale dienstverlening gemeente Teylingen"

Via de homepage van de gemeente is het digitale zorgloket WMO bereikbaar. Via dit loket komen de producten van de WMO op eenvoudige wijze beschikbaar.

Gezien de belangrijke rol die de ISD speelt bij de uitvoering ligt het voor de hand dat wordt aangesloten bij de website van de ISD. Een groot aantal producten die in het zorgloket worden aangeboden worden verstrekt door de ISD.

Toelichting op de website van de ISD

Sinds dit jaar beschikt de ISD over een eigen website (www.isdbollenstreek.nl). Deze site

geeft platte informatie over hun organisatie en over de producten die zij leveren. Hiernaast bestaat de mogelijkheid om voor het indienen van een aanvraag formulieren te downloaden. De ISD heeft in feite al een digitaal loket voor de burgers die gebruik (willen) maken van hun diensten.

De ISD zal, naar verwachting dit jaar, de website interactief openstellen voor burgers en hun klanten met gebruik van DigiD. Dit betekent dat burgers via de website van de ISD aanvragen digitaal kunnen indienen. Bovendien kan de klant met gebruik van de DigiDcode in zijn/haar eigen klantdossier kijken en tevens inzicht krijgen in welk stadium de aanvraag is, zodat de klant weet waar hij/zij aan toe is.

4.3. Inrichting digitaal loket

Wij kiezen voor een website die vraaggestuurd is opgezet. De vraag van de klant is leidend, ervan uitgaande dat de klant wil weten wat het product inhoudt, waar het te verkrijgen is, tegen welke voorwaarden. Het aantal producten is bij de start beperkt tot het overzicht in hoofdstuk 3. In de toekomst kan deze lijst worden uitgebreid, afhankelijk van de vraag.

De huidige website van de gemeente Teylingen bestaat uit de website en de productencatalogus. In de productencatalogus zijn de standaardproducten opgenomen met productinformatie. Bij de opzet van een zoekoptie WMO zal er een overlap zijn. Het uitgangspunt is dat zowel van uit de zoekoptie WMO als de productencatalogus de klant dezelfde informatie krijgt en naar dezelfde sites worden doorgelinkt.

Het zoekgebied van de WMO zal herkenbaar op de website te vinden zijn. Hieronder worden alle producten zichtbaar gemaakt met een dieptelink naar de website van de organisatie waarbij de klant direct bij de omschrijving van het gevraagde product komt.

De bezoekers van het digitale zorgloket worden eveneens gewezen op de digitale gemeentegids en de website van de GGD (www.zorgwelrijnland.nl). De digitale sociale kaart van Digitale Sociale Kaart (DISK) met specifieke informatie over Teylingen is ook toegevoegd als zoekoptie. (www.digitale-sociale-kaart.nl)

Het voordeel van deze opzet is dat de klant direct de informatie over het gevraagde product krijgt en dat de informatie up-to-date is omdat de informatie bij de organisaties zelf worden betrokken. Aan deze opzet zijn naar verwachting geen extra kosten verbonden indien de gemeente zelfstandig de website aanpast, opbouwt.

4.4. Advies- en informatie in de kernen

Het zorgloket WMO in de gemeentewinkel in Sassenheim is het fysieke loket waar zorgadviseurs bezoekers kunnen adviseren over Met

De raad heeft met het vaststellen van de beleidsnotitie WMO besloten in de kernen een digitaal advies- en informatiepunt te ontwikkelen.

Wij hebben ervoor gekozen de computers in de drie bibliotheken te plaatsen. Deze locaties zijn openbaar en goed toegankelijk.

In de uitvoeringsovereenkomst 2007 van de gemeente Teylingen met de Openbare Bibliotheek Bollenstreek is de volgende overweging opgenomen:

"De Openbare Bibliotheek Bollenstreek stelt zich ten doel om de burgers te stimuleren met informatie- en kennisvragen naar de bibliotheek te komen en actief te bemiddelen in de beantwoording daarvan".

Het plaatsen van de computers in de bibliotheek past binnen de overeenkomst die de gemeente met de bibliotheek is aangegaan.

De gemeente plaatst de computers in de drie bibliotheken. Zij worden aangesloten op het netwerk van de bibliotheek en maken gebruik van de printfaciliteiten van de bibliotheek.

De startpagina zal de homepage van de gemeente Teylingen zijn, dit in tegenstelling tot de andere computers in de bibliotheek die hun eigen website als startpagina hanteren. De informatieve sites zijn gratis toegankelijk. Voor toegang naar overige sites moet gelijk aan het tarief van de bibliotheekcomputers worden betaald.

Het voordeel van deze opzet is de vergroting van de bereikbaarheid. De openingstijden van de bibliotheken wijkt af van de openingstijden van de gemeentewinkel.

De Stichting Welzijn Ouderen Teylingen (SWOT) is bereid ouderen te ondersteunen bij het gebruik van de computer in de bibliotheken. Bovendien kunnen ouderen bij de SWOT ook de website van Teylingen raadplegen. Ondersteuning van ouderen vindt plaats op verzoek. De SWOT heeft haar

spreekuurtijden in Warmond aangepast aan de dag waarop grotendeels ouderen de bibliotheek bezoeken.

5. Kwaliteitsaspecten

5.1. Deskundigheid van de medewerkers

Aansluiting bij de visie van de gemeentewinkel betekent dat de medewerkers aan de balie specialisten zijn. Het uitgangspunt is dat de klant direct geholpen wordt en in principe niet wordt doorverwezen naar een andere balie voor advies of informatie. Dit betekent dat de medewerkers voldoende kennis moeten hebben van de sociale kaart, wet- en regelgeving en de procedures van de producten die tot de WMO gerekend worden. De ISD garandeert de professionaliteit van de medewerkers en zal de medewerkers scholen indien hiertoe de noodzaak aanwezig is. De professionaliteit kenmerkt zich door een klantgerichte houding, uitgaande van de vraagstelling van de klant. De medewerker stelt zich oplossingsgericht op.

De organisaties die betrokken zijn bij het loket en gericht zijn op speciale doelgroepen, zoals ouderen en mensen met beperkingen, hebben te kennen gegeven dat zij de medewerkers van de ISD zullen scholen. Hiermee zal specifieke kennis over deze doelgroepen bij de ISDmedewerkers aanwezig zijn.

5.2. Waarborgen van kwaliteit

Om aan te sluiten bij de wensen van de klant is het belangrijk om structureel het gebruik van zowel het digitale als het fysieke loket te monitoren. De volgende acties worden ondernomen:

1. Enquête fysiek loket

Op dit moment wordt er maandelijks een enquête gehouden onder de bezoekers van de gemeentewinkel. Met de start van het zorgloket zal de enquête worden aangepast.

2. Digitaal loket

Een telsysteem geeft informatie over het aantal bezoekers op de website voor de producten die door de klant zijn geraadpleegd

3. Website

Op de website worden de bezoekers uitgenodigd te reageren op het productenoverzicht van de WMO.

4. Evaluatie

Een half jaar na de start van het loket zal een evaluatie worden gehouden.

6. Communicatie

Afdeling Advies en Ondersteuning ontwikkeld een communicatieplan, bestemd voor zowel de gebruikers, de relevante partijen voor de WMOproducten als de verwijzers. Medio september zal deze nota beschikbaar zijn.

7 Financiële aspecten

7.1. Kosten

Enmalige kosten

De ontwikkeling van het loket brengt de volgende eenmalige kosten met zich mee.

Aanschaf 3 computers voor in de bibliotheken in Warmond, Sassenheim en Voorhout	€ 3.000,--
Advies en ontwerp aanpassing loket en wachtruimte gemeentewinkel	€ 3.000,--
Aanpassing loket en wachtruimte gemeentewinkel	€ 25.000,--
Aansluiting legeskas	€ 1.000,--
Communicatieplan, o.a. foldermateriaal, verwijfskaarten	€ 2.500,--
Onvoorzien	€ 1.000,--

Structurele kosten

Zoals het zich nu laat aanzien zijn er geen structurele kosten verbonden aan de nieuwe opzet van de loket- en informatiefunctie. De ISDmedewerkers zijn dagelijks 1 uur langer aanwezig. Dit brengt geen meerkosten met zich mee omdat de medewerkers hun eigen werkzaamheden op het netwerk van de gemeente kunnen uitvoeren.

7.2. **Financiering**

In de begroting is een bedrag van € 35.000,-- opgenomen als bestemmingsreserve invoering WMO. Deze reservering is gedaan uit de eenmalige rijksbijdrage voor de implementatie van de WMO.