



**Adviesraad Wmo  
Secretariaat  
P.K.Blanksma  
v.Veldekelaan 15  
9752 EK Haren**

p.k.blanksma@kpnplanet.nl

Haren, 17 Oktober 2011

Aan College van Burgemeester en Wethouders Gemeente Haren,  
t.a.v. de heer R. Kouwenhoven,  
Raadhuisplein 10  
9751 AN Haren

kopie: Mw. M. IJlst, per email

Betreft: Advies evaluatie Lokaal Loket

Geachte heer Kouwenhoven,

Naar aanleiding van uw verzoek om advies betreffende de evaluatie van het Lokaal loket heeft de WMO Adviesraad de volgende opmerkingen.

De WMO Adviesraad constateert dat de evaluatie vrijwel uitsluitend betrekking heeft op het interne functioneren van het Lokaal Loket. Helaas zijn de gebruikers van het loket slechts marginaal bij de evaluatie betrokken. Een vraagteken is te plaatsen bij de representativiteit van de deelnemers aan "Werken aan Wensen". Voorts is onduidelijk in hoeverre de inbreng van de besturen van de ouderenbonden ANBO en PCOB de ervaringen van hun leden weergeeft die daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van het Lokaal Loket. De WMO Adviesraad betreurt dat geen systematische aandacht is gegeven aan de inbreng van de cliënten van het Lokaal Loket. Weliswaar geven het tevredenheidsonderzoek, de informatie uit de thuisbezoeken en de informatie uit de klachtenregeling een positieve indicatie, maar deze informatie is niet zodanig gesystematiseerd dat hieruit een gedifferentieerd beeld te krijgen is van de zinvolheid en de kwaliteit van de dienstverlening.

### Bezoekersaantallen

Sinds 2008 is het bezoekersaantal beduidend toegenomen. In het laatste evaluatiejaar is de toename echter gering. Het aantal bezoekers van het fysieke loket ligt op gemiddeld 2 per dag. De adviesraad meent dat dit aantal geen uitbreiding van de openingstijden vergt. Een bijzonder punt van aandacht betreft de groep cliënten die geen gebruik maak van het Lokaal Loket en zich direct tot de WMO consulent in het Gemeentehuis wendt. Uit de evaluatie blijkt niet hoe groot deze groep is, wel wordt de vrees geuit dat deze groep groeiende is en dat daardoor het bezoekersaantal van het Lokaal Loket in de toekomst zou kunnen gaan dalen.

De WMO Adviesraad meent dat hier de gevolgen van het ontbreken van beleid terzake zichtbaar worden. In de evaluatie is op dit punt geen duidelijke aanbeveling opgenomen. Aanbeveling nr: 17 schiet te kort om dit probleem op te lossen.

De WMO Adviesraad adviseert de Gemeente op dit punt beleid te maken en daarbij rekening te houden met de komende ontwikkelingen op WMO-gebied zoals; decentralisatie en de mogelijke kanteling.

### De backoffice

De brede doelstelling van het Lokaal Loket met daarin een backoffice waaraan alle in Haren actieve welzijns- en zorginstellingen deelnemen is niet gerealiseerd. In hoeverre dat in de praktijk tot verwijzingsproblemen leidt wordt uit de evaluatie niet duidelijk.

De WMO Adviesraad vindt dat een goed functionerende backoffice een noodzakelijke voorwaarde blijft voor een integrale vraagverduidelijking en dienstverlening.

De WMO Adviesraad kan zich geheel vinden in de aanbeveling nr. 6.

### De rol / positie van de Gemeente

De WMO Adviesraad is van mening dat de Gemeente nogal op afstand is gebleven en z'n opdrachtgeverpositie niet optimaal heeft gebruikt door regie te nemen. Dat is jammer, deze terughoudendheid heeft er mogelijk voor gezorgd dat de backoffice niet uit de verf is gekomen, zoals destijds beoogd. Met de toename van verantwoordelijkheden en de komende kanteling is een meer zichtbare regie van de gemeente cruciaal.

### Coördinatie, teamvorming en deskundigheid

In paragraaf 3.6.1. worden problemen gerapporteerd aangaande aansturing, doorverwijzing, deskundigheid en registratie. Behalve ten aanzien van de ICT is onduidelijk of het hier gaat om incidentele gebeurtenissen of dat er sprake is van meer structurele tekortkomingen. De evaluatie geeft helaas ook niet aan of de problemen voortkomen uit onvolkomenheden in de vormgeving van de interne organisatie of dat deze moeten worden toegeschreven aan menselijk falen van de vrijwilligers, de coördinator en/of de professionals.

De aanbevelingen die betrekking hebben op dit onderwerp maken een wat willekeurige indruk. Behalve op het punt van de ICT (aanbeveling 25 en 29) worden geen aanbevelingen gedaan ter verbetering van de interne organisatiestructuur. De aanbevelingen 3 en 20 zijn weinig specifiek. Gemist wordt een aanbeveling over de taken en positionering van de vrijwilligers terwijl in de evaluatie zelf daar op aantal plaatsen wel iets over gezegd wordt.

### De 29 aanbevelingen (p.20 en 21)

Hierboven is al opgemerkt dat de aanbevelingen een vrij willekeurige indruk maken. Dit geldt eigenlijk voor de hele lijst. De aanbevelingen zijn niet naar thema of onderwerp geclusterd en de aanbevelingen waarvan de Gemeente de geadresseerde is en die waarvan de uitvoerder van het Lokaal Loket dat is, staan door elkaar. Van enkele aanbevelingen is onduidelijk waarom ze in dit verband zijn opgenomen (bijvoorbeeld nr: 12) en storend is dat er een dubblure in de

lijst staat (aanbeveling 7 en 27). NB: De WMO Adviesraad meent overigens dat een aanbeveling m.b.t. het wijzigen van de vervoersregeling niet in deze evaluatie thuis hoort. Betreffende de aanbeveling nr: 18 aangaande het terugbellen van cliënten is de WMO Adviesraad er voorstander van dat dit blijft gebeuren. Het is een belangrijk middel om de continuïteit van de dienstverlening te garanderen en het kan informatie geven over waar het informatie- en/of het doorverwijzingproces stagneren. Steekproefsgewijs terugbellen geeft naar de opvatting van de WMO Adviesraad een verarming van de dienstverlening.

#### Mantelzorg

Bij het Lokaal Loket komt een veelheid van onderwerpen aan de orde. De WMO Adviesraad mist het onderwerp mantelzorg in de evaluatie. De verwachte ontwikkelingen in de WMO alsmede het voorgenomen beleid om claimedrag van burgers te ontmoedigen zullen het belang van de mantelzorg doen toenemen, met in het verlengde daarvan de druk op de mantelzorgers.

In de evaluatie is niet terug te vinden wat de bijdrage van het Lokaal Loket is bij het ondersteunen van mantelzorgers en het organiseren van respijtzorg en welke verbeteringen op dit punt nog nodig zijn. De WMO Adviesraad adviseert met nadruk om aan dit onderwerp alsnog aandacht te besteden.

Tot zover de opmerkingen van de WMO Adviesraad.

Met vriendelijke groet,

T.A.M. Louwe, voorzitter

