

RAADSBERICHT

Informatie van het college van burgemeester en wethouders aan de gemeenteraad

Nummer : 2012-16
Datum : 29 augustus 2012
Onderwerp : Evaluatie Lokaal Loket
Bijlagen : Evaluatie Lokaal Loket 2011, Advies van de adviesraad Wmo.
Ter inzage : Notitie naar een Lokaal Loket Nieuwe Stijl, Stand van zaken aanbevelingen d.d. juli 2012, Samenvatting klanttevredenheidsonderzoek SGBO 2012, Rapportages verkennend huisbezoek 75+ Molenbuurt en Centrum West, Pilot samenwerking loket.

Het Lokaal Loket is gestart in juni 2006, vooruitlopend op de invoering van de Wmo op 1 januari 2007. In 2009 heeft een eerste evaluatie plaatsgevonden. De belangrijkste wijziging was dat de coördinatie van het loket werd uitbesteed aan Torion. De gemeenteraad besloot extra middelen voor de coördinatorfunctie beschikbaar te stellen. Daarnaast werd het loket uitgebreid met een outreachende functie. In 2011 is een tussenevaluatie opgesteld door de heer G. de Boer.

Uit de Evaluatie Lokaal Loket 2011:

"Het aantal burgers dat het loket weet te vinden stijgt en burgers worden actief bezocht. Nog niet alle in 2009 uitgebreide doelstellingen worden gehaald, maar veel zaken lopen goed en gaan steeds beter. Gelet op de stijgende aantallen klanten voorziet het loket steeds meer in een behoefte. Burgers weten het te vinden of worden door medewerkers van het loket bezocht. Het Lokaal Loket Haren heeft sinds 2009 een stap vooruit gemaakt. Visie en doelstelling staan nog stevig overeind. Het is echt breder geworden, met name door het verkennend huisbezoek. Er staat daarmee een goede basis voor de ontwikkelingen die op het beleidsveld afkomen. Deze ontwikkelingen zijn allen gericht op meer samenwerken, integraliteit en preventie. Voor de verdere ontwikkeling van het loket is dit een belangrijk gegeven". In de evaluatie zijn ook een aantal verbeterpunten benoemd zoals het betrekken van meer organisaties en deskundigheidsbevordering.

Op 23 augustus 2011 heeft het college van B&W kennis genomen van de evaluatie en hierover advies gevraagd aan de Adviesraad Wmo. Het advies van de adviesraad Wmo is ontvangen op 17 oktober 2011.

De evaluatie is eind vorig jaar niet aan de gemeenteraad gestuurd vanwege de aanstaande, ingrijpende wijzigingen als gevolg van de decentralisaties. Wij hebben er destijds voor gekozen deze evaluatie te integreren in de ontwikkeling en uitvoering van decentralisaties. Nu de decentralisaties uitgesteld zijn vervalt daarmee de mogelijkheid om in de keuzenota Begeleiding (onderdeel van de decentralisatie aanpak) hierop in te gaan. Daarom sturen wij bij deze alsnog, mede naar aanleiding van verzoeken uit de raad, de gevraagde stukken en een overzicht van de stand van zaken ten aanzien van het loket.

Het belangrijkste bezwaar van de Adviesraad Wmo tegen de evaluatie is dat de evaluatie vooral gericht is op de organisatie van het loket en minder op de ervaring van de cliënt. De waardering van de cliënt wordt elke 2 jaar door middel van een klanttevredenheidsonderzoek getoetst in het kader van de verplichte horizontale verantwoording (artikel 9 Wmo). Daarnaast zijn de resultaten van het nabellen van cliënten in de evaluatie verwerkt.

Het klanttevredenheidsonderzoek 2011, uitgevoerd door het SGBO, ontvangt uw raad binnenkort. Uit deze evaluatie blijkt overigens dat wij bovengemiddeld scoren op de aanvraagprocedure, een 7.7.

De evaluatie van het Lokaal Loket is gebruikt als input voor vormgeving van de kanteling, Welzijn Nieuwe Stijl en de 3 decentralisaties. In de afgelopen periode zijn de volgende stappen gezet:

- De resultaten van de evaluatie zijn geïntegreerd in het programmaplan 3 decentralisaties. De centrale toegang is in dit plan benoemd als één van de onderdelen die integraal voor alle 3 decentralisaties vorm moet worden gegeven. Met de woorden van de wethouder: 'het gaat hier om één winkel met drie etalages'. Dit programmaplan heeft uw raad in het voorjaar ter informatie ontvangen.
- In het najaar 2011 bood het Rijk een gratis adviestraject op het gebied van Welzijn Nieuwe Stijl aan. Torion en de gemeente hebben hiervoor een aanvraag ingediend gericht op het ontwikkelen van ketensamenwerking en het organiseren van de backoffice. Wij ervaren dat daadwerkelijke samenwerking een moeizaam en complex proces is. Iedereen wil meepraten maar meedoen is een ander verhaal. Het adviestraject heeft geresulteerd in een notitie. "Naar een loket nieuwe stijl". Hierin zijn de uitgangspunten voor een nieuwe loketorganisatie geformuleerd. Op dit moment spreken we niet meer over het loket maar over de integrale toegang. In deze integrale toegang is het wijkteam een belangrijke pijler.
- Inmiddels is gestart met een pilot "wijkteam". De ideeën over de integrale toegang, kanteling en welzijn nieuwe stijl principes zijn hiervoor de basis. De partners uit het loket, Noordermaat, Torion en gemeente, volgen een ontwikkelingstraject op basis van 'learning by doing', begeleid door Anja de Boer van de Stichting Mienskipssoarch. Zij heeft ook een presentatie aan de klankbordgroep 3D van de gemeenteraad gegeven.
- In het kader van de integrale aanpak hebben wij Bureau Jeugdzorg bereid gevonden om te participeren in de pilot wijkteam. Het gaat daarbij vooral om de decentralisatie begeleiding AWBZ voor jongeren. In Haren is dit een relatief grote groep.
- Het Centrum voor Maatschappelijke Ondersteuning (CMO) hebben we ingeschakeld om de gegevens uit het verkennend huisbezoek per wijk in een rapport te zetten. Dit wordt gefinancierd uit het gebiedsprogramma. Twee rapporten zijn bijgevoegd, het rapport van Onnen en Oosterhaar ontvangen wij binnenkort.
- Met Biblionet hebben we een contract voor de digitale sociale kaart van het Lokaal Loket en het CJG. Dit programma, Invis, is vernieuwd en we gaan ervan uit dat we dit jaar overschakelen op het nieuwe programma, Jalp (www.jalp.nl)
- Via het loket worden steeds meer algemene voorzieningen geleverd. Zo is een pilot gestart voor het (normale) onderhoud van tuinen voor mensen met een indicatie Wmo/AWBZ door cliënten van de sociale dienst en de Zorgboerderij Mikkelfhorst. Aanmelding, planning, klantcontact en administratie worden vanuit het loket geregeld. Ook het meldpunt bezorgd is gestart.

Het Lokaal Loket kost de gemeente jaarlijks € 65.000,-. Deze kosten betreffen personeel (€ 40.000,- coördinator), digitale sociale kaart Invis/Jalp (€ 8.000,-), huur (€ 6.000,-), communicatie (€ 6.000,-) en organisatiekosten (€ 5.000,-). De personeelskosten van de in het loket werkzame professionals van Torion, Noordermaat en de gemeente drukken niet op de begroting van het loket. Daarnaast zijn er 15 tot 20 vrijwilligers aan het loket verbonden. Het Lokaal Loket is een invulling van de wettelijke verplichting van prestatieveld 3 Wmo, het geven van informatie en advies:

"De gemeente moet inwoners informatie, advies en ondersteuning geven. Dit kan individueel gericht zijn of algemene voorlichting zijn, bijvoorbeeld in het plaatselijke huis-aan-huisblad. Inwoners moeten voor alle informatie over zorg, (woon)voorzieningen en hulp bij één loket terecht kunnen".

Kortom het loket, het wijkteam, de integrale toegang is volop in ontwikkeling. Het beoogde eindplaatje is een toegang, dichtbij de cliënt, waar integraal en in overleg met de cliënt wordt bekeken hoe participeren en bijdragen aan de samenleving het best ondersteund kan worden uitgaande van een combinatie van eigen mogelijkheden, (buurt)voorzieningen en individuele voorzieningen op de verschillende leefdomeneinen.