

Opzet project Wmo-loket Leidschendam-Voorburg

Vastgesteld: college d.d. 3 oktober 2006

1. Inleiding

De Wmo definieert maatschappelijke ondersteuning in prestatievelden waaronder het prestatieveld 'het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning' op het terrein van wonen, welzijn en zorg. De Wmo veronderstelt hierbij dat gemeenten de toegang tot voorzieningen op het terrein van maatschappelijke ondersteuning regelen. Dit prestatieveld is de directe aanleiding voor de verdere ontwikkeling van het bestaande gemeentelijke zorgloket tot een Wmo-loket.

Daarnaast sluit een verdere ontwikkeling van het zorgloket aan bij de strategische visie voor Leidschendam-Voorburg. Een van de uitgangspunten in die visie is een verdere verbetering van de dienstverlening: klantgerichter en efficiënter met optimale inzet van informatie- en communicatietechnologie. Mede door samenwerking met de in ontwikkeling zijnde loketten van de Wijkservicecentra (een project ter uitvoering van het beleid wonen, welzijn en zorg) zal betere dienstverlening op locatie gerealiseerd kunnen worden.

Ten slotte sluit de verdere ontwikkeling van het zorgloket en dan met name het digitale loket ook aan bij de landelijke opgave dat in 2007, 65% van de dienstverlening via internet moet kunnen verlopen. Op 1 januari 2007 is de gemeente verantwoordelijk voor de maatschappelijke ondersteuning in de gemeente.

Op 1 juli 2006 is een projectleider WMO-loket aangesteld ten behoeve van het doorontwikkelen van het huidige zorgloket in het Servicecentrum tot een loket dat voldoet aan de eisen die de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) stelt. Door middel van het Wmo-loket zal straks uitvoering worden gegeven aan de in de WMO genoemde prestatieveld 'het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning' op het terrein van wonen, welzijn en zorg. Ook de aanvragen, toegangsbewaking en indicatiestelling voor de onder de Wmo vallende voor gehandicaptenvoorzieningen en hulp bij het huishouden zullen via het Wmo-loket plaatsvinden.

In voorliggende notitie wordt onder meer ingegaan op de doelstelling, de verwachte resultaten, de projectstructuur, de relatie met andere gemeentelijke projecten, de planning en de communicatie van het project Wmo-loket. Ook wordt de raming voor de eenmalige opstartkosten en structurele uitvoeringskosten weergegeven.

2. Doelstelling

Binnen de directie Publiekszaken is in de afdeling Servicecentrum een Zorgloket aanwezig. Dit is een loket dat als doelstelling heeft: informatie, advies en ondersteuning geven op het gebied van gemeentelijke producten op het gebied van wonen, welzijn, zorg en inkomen. De doelstelling van het project Wmo-loket ligt deels in het verlengde hiervan. Deze is dan ook als volgt geformuleerd: "het optimaal organiseren van de gemeentelijke dienstverlening op het gebied van zorg, welzijn, inkomensondersteuning en wonen".

3. Resultaat project

Op 1 juli 2007 zal het project afgerond zijn, de verwachte resultaten zijn:

- 1) Een goed werkend Wmo-loket (fysiek, telefonisch en internet). De fysieke loketten bevinden zich in beide Servicecentra en zijn goed bereikbaar. Men kan hier terecht voor informatie, advies en ondersteuning op het gebied van zorg (gehandicaptenvoorzieningen en hulp bij het huishouden),

welzijn, inkomensondersteuning (informatie, bijzondere bijstand en aanvragen schuldhulpverlening) en wonen (waar het betreft het huidige aanbod in het Zorgloket; waaronder Wvg-woonvoorzieningen, urgenties, aanleunwoningen en huisvestingsvergunningen).

Als uitgangspunt geldt dat een gestelde vraag ook daadwerkelijk resulteert in een antwoord (product of afspraak). Een loket dat verder voldoet aan de kwaliteitseisen uit 'nieuwe dienstverlening' (zie paragraaf 4). Waarbij voldoende opgeleide mensen werkzaam zijn die vraagverheldering toepassen en weten waar de informatie te vinden is. Waar alle informatie die digitaal beschikbaar is, ook aan het fysieke loket verkregen kan worden, evenals formulierenhulp bij het invullen van (aanvraag)formulieren op het terrein van wonen, welzijn, zorg en inkomensondersteuning.

- 2) Een uitwerkings-/faseringsvoorstel voor goed werkend Wmo-loketten in de wijken, volgens lokale eisen (rol vrijwilligers en welzijnsorganisaties e.d.) en eisen uit het programma dienstverlening (professionaliteit e.d.). Waarbij zoveel mogelijk aansluiting gezocht wordt met het project Wonen Welzijn en Zorg (Wijkservicepunten). Er wordt minimaal één Wmo-loket in de wijk ingericht en een uitwerkings-/faseringsvoorstel voor de verdere ontwikkeling van Wmo-loketten in de overige wijken.

4. Kwaliteitseisen nieuwe dienstverlening

Het bestuur heeft bij de besluitvorming Voorjaarsnota 2005 in het voorjaar 2005 ingestemd met de doelstellingen van het Project Innovatieve Dienstverlening. Voor het Wmo-loket zijn de volgende kwaliteitseisen vanuit het programma nieuwe dienstverlening geformuleerd.

1. Inrichting van werkprocessen op basis van de wensen van de klant: betrekken van doelgroepen in de wijze waarop producten worden aangeboden.
2. De klant hoeft slechts één maal een vraag te stellen aan de gemeente: op basis van deze ene vraag levert de gemeente het antwoord. Dit kan zijn het gevraagde product, maar dat kunnen ook andere producten zijn waar de burger recht op heeft of waarmee de vraag van de klant beantwoord wordt. Deze vraagverheldering geldt op het internet, aan de telefoon en aan de balie.
3. Gegevens die wij reeds hebben van onze klanten, hoeven ze niet alsnog ter beschikking te stellen.
4. Alle producten die niet direct worden afgedaan, worden gedigitaliseerd afgehandeld onafhankelijk van het kanaal (internet, post, telefoon en balie).
5. Uitvoering van dienstverlening op basis van vastgesteld kwaliteitshandvest voor alle producten waarbij we tenminste onze wettelijke termijnen hanteren.
6. Internet wordt ons belangrijkste dienstverleningskanaal, waarbij burgers zelfstandig in staat zijn om vast te stellen op welke voorzieningen zij recht hebben en deze voorziening eventueel zelf aan te vragen.
7. Het samenvoegen van producten, afschaffen van producten en vereenvoudigen van processen is uitgangspunt in onze dienstverlening.
8. In de uitvoering van onze dienstverlening werken we samen met private en publieke partijen, ook hierbij geldt dat eenmalige gegevensverstrekking geldt als uitgangspunt.
9. Uitvoering van dienstverlening gebeurt door professionele medewerkers. Informatieverstrekking is mogelijk door vrijwilligers (voordeel kan zijn dat ook informatie van andere partijen kan worden aangeboden, dus geïntegreerde informatieverstrekking als eerste stap naar integrale samenwerking).

10. Aansluiting wordt gezocht bij de totstandkoming van digitale klantdossiers binnen de Suwiketeten.
11. Inzicht in status van productaanvragen is mogelijk via het internet en via het callcenter.
12. Alle telefonische dienstverlening verloopt via het callcenter.
13. Aan de balie heeft het werken op afspraak onze voorkeur.
14. Bereikbare dienstverlening dicht bij de burger: een vorm van dienstverlening moet op wijkniveau georganiseerd worden, dus het uitgangspunt is dienstverlening op verschillende serviceniveaus (afhankelijk van behoefte, wettelijke eisen etc.) waarbij het laagste niveau centrale dienstverlening is vanuit het gemeentehuis, een hoger niveau dienstverlening op wijkniveau bijvoorbeeld vanuit wijkcentra en het hoogste niveau dienstverlening bij de burger thuis (w.o. digitaal);
15. Binnen het Wmo-loket vindt ook verwijzing plaats naar collectieve voorzieningen die vallen binnen de prestatievelden van de Wmo. Wanneer het gaat om verwijzing naar private partijen, wordt zoveel mogelijk een afspraak gemaakt voor cliënten.
16. Het Wmo-loket maakt organisatorisch uiteindelijk deel uit van het Klant Contact Centrum.

5. Projectopzet en projectstructuur

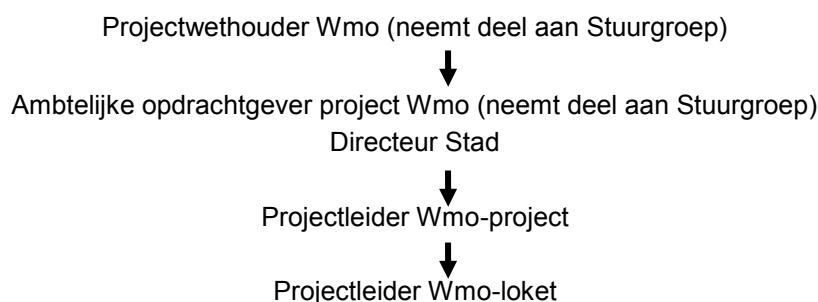
Het opzetten van het Wmo-loket (digitaal, fysiek en telefonisch) is, zoals uit het vorenstaande blijkt, een veelomvattend proces. Het werkterrein is zeer breed. De inhoud van de WMO raakt het werkveld van diverse partijen. Afstemming met interne afdelingen en bestaande projecten en het maken van werkafspraken met private partijen is van groot belang om het loket tot een succes te kunnen maken.

De rollen die binnen het project Wmo-loket ingevuld worden zijn; opdrachtgever, lijnmanagement, gebruikers en projectteamleden.

De projectstructuur voor het project Wmo-loket bestaat uit een adviesgroep, een breed samengestelde projectgroep en daaronder drie werkgroepen (automatisering, personeel & organisatie en uitvoering).

Het project Wmo-loket is een deelproject van het project Wmo. Besluiten worden aan de opdrachtgever voorgelegd.

Schema: positie projectleider project Wmo-loket in het Wmo-project:



6. Relatie andere projecten

Project WMO

Het project spitst zich toe op de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning waarin de gemeente verantwoordelijk is voor de maatschappelijke ondersteuning. Het gaat hier o.a. om individuele voorzieningen als hulp bij het huishouden, rolstoelen, huisaanpassingen, maar ook om

collectieve voorzieningen zoals maaltijdservice. Het Wmo-loket geeft de meeste kans op integratie van collectieve en individuele middelen waarvoor de gemeente de verantwoordelijkheid draagt. De projectleider van het project Wmo is de opdrachtgever voor het deelproject Wmo-loket. Zodoende is integratie van de voorzieningen in het Wmo-loket voldoende gewaarborgd in het opdrachtgeverschap.

Wonen Welzijn en Zorg

De gemeente en 26 lokale instellingen hebben de handen ineengeslagen om de gemeente 'seniorenproof' te maken. De gemeente is hiertoe opgedeeld in 12 wijkservicezones. Gestreefd wordt naar het realiseren van een dekkend netwerk van voorzieningen op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Het project is onderverdeeld in een aantal deelprojecten. Dit zijn de belangrijkste:

- Voorzieningen - een totaaloverzicht van wonen, welzijn en zorgvoorzieningen, te raadplegen via de website www.wonenwelzijnzorg.nl;
- Vraagzijde in beeld - door middel van een enquête zijn de wensen van de 55-plussers en gehandicapten ten aanzien van wonen, welzijn en zorgvoorzieningen in kaart gebracht;
- Parkmanagement - een onderdeel van het project is het toepassen van het concept van parkmanagement op wijkservicecentra;
- Vrijwilligers - door het ontwikkelen van nieuwe profielen voor vrijwilligerswerk wordt getracht het vrijwilligerswerk een impuls te geven;
- Wijkservicezone - het hart van de wijkservicecentra bestaat uit een woonservicecentrum, waarin voorzien wordt in ontmoetingsmogelijkheden, zorg- en dienstverlening voor de bewoners.

Deze deelprojecten worden uitgevoerd in hun onderlinge samenhang om te komen tot een dekkend netwerk van voorzieningen, zodat de bewoners van Leidschendam-Voorburg zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en aan de samenleving deel te nemen. De ambitie is om het Wmo-loket onder te brengen bij de Wijkservicezones. Dit betekent dat de eisen en voorwaarden inzichtelijk moeten worden gemaakt. Inmiddels is ten behoeve van de afstemming een structureel overleg belegd tussen beide projectleiders.

Project Innovatieve Dienstverlening

Het programma dienstverlening / PID is erop gericht de individuele dienstverlening aan de inwoners van Leidschendam-Voorburg te verbeteren. Dit kan door innovatieve instrumenten te ontwikkelen en te implementeren. Het gaat daarbij om het ontwikkelen van internet als dienstverleningskanaal, maar tevens om de opzet van het callcenter. Uitgangspunt is dat een optimale combinatie ontstaat tussen de dienstverleningskanalen, de producten en de doelgroepen. Het gaat er dan met name om dat werkprocessen zodanig ingericht zijn dat hierdoor dienstverlening zo klantvriendelijk mogelijk verloopt. Dit betekent bijvoorbeeld eenmalige gegevensverstrekking, integratie van producten, afschaffen van producten en het vergroten van transparantie in onze dienstverlening. PID stelt eisen aan de inrichting van dienstverlening: zoveel mogelijk digitaal, op basis van kwaliteitshandvesten en normen, oog voor doelgroepen en participatie van burgers, en het organiseren van dienstverleningsprocessen op een zodanige wijze dat ze vraaggericht kunnen verlopen. Dit stelt daarmee dus eisen aan de inrichting van het Wmo-loket op de niveaus van werkprocessen, digitalisering, intake, professionaliteit van medewerkers en het betrekken van burgers. Vanuit het PID project zijn projectmedewerkers betrokken bij het project Wmo-loket.

7. Financiële raming

Wmo-loket

Het ontwikkelen van een Wmo-loket brengt de nodige kosten met zich mee. Deze kosten kunnen worden onderscheiden in opstart- en structurele kosten. Vanuit het rijk wordt een specifiek budget voor de implementatie van de Wet maatschappelijk ondersteuning beschikbaar gesteld.

Opstartkosten project Wmo-loket

Activiteit	Kostenraming
Projectleider	€ 45.000
Tijdelijke inzet externe medewerkers i.v.m. opleiding en training (ca. 1.300 uur)	€ 78.700
Opleidingskosten	€ 25.000
Communicatie	€ 25.000
Interactieve website	€ 35.000
Kosten uitvoering persoonsgebonden budget Zorgkantoor	€ 4.000
Administratieve kosten	€ 5.000
Totaal	€ 217.700

Structurele uitvoeringskosten Wmo-loket

Activiteit	Kostenraming
Kosten meer complexe indicatiestellingen (extern door ClZ)	€ 122.800
Kosten inning eigen bijdragen (extern door CAK)	€ 94.900
Personeelskosten, aanvullende formatie intake en baliecontacten hulp bij het huishouden (totaal ca. 3 fte)	€ 140.500
ICT- beheer en onderhoud	€ 5.000
Totaal	€ 363.200

Dekking vindt plaats uit door het rijk beschikbaar gestelde invoerings- en uitvoeringsbudget voor de Wmo, aangevuld met gemeentelijke middelen.

Kosten Wmo-loket in de wijk

Op dit moment kan er nog geen inschatting worden gegeven van de incidentele en structurele kosten ten behoeve van het realiseren van een Wmo-loket in de wijk. De tweede fase van het project (1 januari tot 1 juli 2007) richt zich op de ontwikkelingen van Wmo-loketten in de wijken.

8. Planning

Het project zal bestaan uit twee fases:

- 1) Fase I zal bestaan uit het realiseren van twee Wmo-loketten in beide Servicecentra. Deze zullen aan de wettelijke eisen voldoen op 1 januari 2007. Dit betekent dat aanvragen voor hulp bij het huishouden, uitgevoerd kunnen worden. Na 1 januari 2007 zal de dienstverlening in het Wmo-loket verder geoptimaliseerd worden om de doelstelling te bereiken.
- 2) Fase II bestaat uit de periode na 1 januari 2007 en beoogt het realiseren van een Wmo-loket in de wijk om de geformuleerde doelstelling te bereiken.

Alle gerealiseerde activiteiten zullen zoveel mogelijk worden gebundeld in overkoepelende documenten die voorgelegd worden aan de opdrachtgever. Het zal gaan om documenten die tijdens de fasering van het project steeds meer invulling krijgen. Overkoepelende documenten die worden opgesteld zijn; een bedrijfsplan Wmo-loket (gereed 1 juli 2007) en een notitie Wmo in de wijk (gereed 1 juli 2007).

9. Communicatie

Bij de implementatie van het Wmo-loket zal bij de voorbereiding de bestaande Wmo-klankbordgroep betrokken worden.

Verder speelt communicatie in het gehele traject een essentiële rol. Zowel naar de inwoners als richting de medewerkers van de organisatie. Communicatie zal als instrument zo effectief en efficiënt mogelijk ingezet worden om de geformuleerde doelstellingen te realiseren. Vanuit het Wmo project en het deelproject Wmo-loket zal een gezamenlijke actieve communicatiecampagne ingezet worden.

Project Wmo-loket

26 september 2006