

CONCEPT
Visieontwikkeling Informatie, Advies,
Clïëntondersteuning:
Wmo-loket Dalfsen

1. Inleiding

Als het parlement akkoord gaat, treedt de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) op 1 januari 2007 in werking. De Tweede Kamer heeft deze wet begin 2006 behandeld en de Eerste Kamer zal de wet eind juni behandelen. De Wmo vervangt de huidige Welzijnswet en de Wet voorzieningen gehandicapten. Ook een deel van de Awbz, met name de huishoudelijk hulp, wordt in de Wmo onder gebracht.

In het kader van de Wmo geven gemeenten inhoud aan informatie, advies en cliëntondersteuning voor de inwoners.

In dit visiedocument geeft de gemeente Dalfsen aan, op welke wijze zij deze informatie, advies en cliëntondersteuning binnen de eigen gemeente wil invullen in het Wmo-loket gemeente Dalfsen.

In de ontwikkelingen rond de Wmo werken de gemeenten Dalfsen, Olst-Wijhe en Raalte samen om te kunnen profiteren van elkaars deskundigheid.

Over de visieontwikkeling is op 12 januari 2006 een bijeenkomst gehouden met beleidsmedewerkers van de drie gemeenten. Hier is de eerste basis voor het Wmo-loket gelegd.

In een tweetal sessies binnen de gemeente Dalfsen is deze visie op het loket verder uitgewerkt. Hierna is de visie voorgelegd aan verschillende participanten binnen de gemeente die te maken krijgen met of een rol kunnen hebben binnen het Wmo-loket.

Deze verschillende stappen hebben geleid tot de Visie Wmo-loket gemeente Dalfsen.

2. Huidige situatie

De gemeente heeft op dit moment geen centraal loket, maar er zijn wel diverse loketten op lokaal niveau aanwezig.

- loketten, bemenst door de gemeente
centrale balie (in kernen: Dalfsen, Nieuwleusen en Lemelerveld)
- loketten, gesubsidieerd door de gemeente
dit betreft het zorgloket in de kern Nieuwleusen en het Steunpunt Informele Zorg in de kern Dalfsen
- gesubsidieerde instellingen met een loketfunctie
dit betreffen de stichtingen welzijn ouderen (Landstede en SWOL), de welzijnsinstellingen (SMON en Landstede) en Carinova met de divisies JGZ en het AMW. Voor al deze instellingen geldt dat de loketfunctie niet afzonderlijk wordt gesubsidieerd, maar onderdeel uitmaakt van de reguliere werkzaamheden.
- loketten van aanbieders, zonder gemeentelijke subsidie
dit betreffen o.a.: woningstichtingen (VechtHorst en de Veste), verzorgingshuis Rosengaerde, thuiszorginstelling Carinova en huisartsen.

Hiernaast zijn er nog diverse bovenlokale loketten waarvan inwoners van de gemeente Dalfsen gebruik maken, zoals: CWI in Zwolle, MEE, GGD, RIAGG, CIZ, etc. Wij gaan kijken hoe wij vanuit deze situatie naar het eindresultaat gaan werken.

3. Wmo-loket gemeente Dalfsen

3.1 Doel

Doel van het Wmo-loket Dalfsen is:

- het voor inwoners op eenvoudige wijze beschikbaar stellen van tenminste de informatie over wonen, zorg en welzijn
- het bieden van advies aan inwoners van de gemeente wat wonen zorg en welzijn betreft binnen het Wmo-loket;
- inwoners van de gemeente gericht ondersteunen bij hun vragen om informatie en advies, wanneer zij zelf deze vraag niet of niet volledig zelf kunnen beantwoorden.

Binnen de implementatie van het Wmo-loket wordt nagegaan, hoe het Wmo-loket zodanig kan worden ingericht, dat deze voor de gehele bevolking van de gemeente bruikbaar wordt.

3.2 Doelgroep

Het Wmo-loket gemeente Dalfsen gaat functioneren voor de hele bevolking van de gemeente. Dit is te realiseren, wanneer ook een specifiek deel binnen het loket wordt ingericht op jongeren.

3.3 Structuur

Het Wmo-loket Dalfsen bestaat uit een digitaal loket, bereikbaar via internet. Hiermee wordt de functie informatie en advies voor onze inwoners in belangrijke mate bereikbaar. Ervaringen leren, dat ongeveer 80% van de vragen standaard zijn en goed ondervangen kunnen worden door goede informatie op de website van een Wmo-loket. Voor de overige 20% van de vragen kan direct contact binnen het fysieke loket nodig zijn. Voor een deel wordt dit veroorzaakt door de complexiteit van de betreffende vraag; daarnaast wordt een deel veroorzaakt doordat mensen (nog) niet overweg kunnen met of de beschikking hebben over een computer.

Een digitaal loket kent voor cliëntondersteuning ook beperkingen. Er zal een situatie gecreëerd moeten worden, waar mensen een feitelijke aanvraag kunnen indienen. Dat zijn aanvragen waar nog daadwerkelijk een handtekening voor nodig is.

Om de cliëntondersteuning te waarborgen wordt in Dalfsen zelf een fysiek loket gerealiseerd. Voor Nieuwleusen en Lemelerveld komen subloketten. Dit is vergelijkbaar met de Servicepunten die de gemeente nu al kent.

Tenslotte is het natuurlijk mogelijk om ook telefonisch informatie, advies en cliëntondersteuning aan het loket te vragen.

De structuur van het digitale loket, het fysieke loket in Dalfsen, de subloketten in Nieuwleusen en Lemelerveld en eventuele informatiepunten (niet bemenst) in kleine kernen vormen samen het Wmo-loket. Bij deze structuur van het Wmo-loket wordt er van uit gegaan, dat de verantwoordelijkheid voor het loket een gemeentelijke taak is. Het heeft in onze visie dan ook de voorkeur het loket onder te brengen bij de gemeentelijke organisatie. In het Definitief Ontwerp voor het nieuwe gemeentehuis is ruimte opgenomen voor een Wmo-loket.

3.4 Uitstraling

Het Wmo-loket, digitaal en fysiek, is laagdrempelig. Wat het Wmo-loket te bieden heeft moet voor de vrager duidelijk zijn. Het verminderen van bureaucratie is het uitgangspunt.

Een ander uitgangspunt is dat alles wat een inwoner van de gemeente zelf kan, hij of zij ook vooral zelf gaat doen. Dat strookt ook met de uitgangspunten van de Wmo.

We willen bij de implementatie van het loket de samenhang tussen regelingen en voorzieningen voor de inwoners goed inzichtelijk maken.

3.5 Breedte

De gemeente Dalfsen staat een breed Wmo-loket voor, waar inwoners zoveel mogelijk hun informatie kunnen halen. Hierbij kan (eventueel) gekozen worden voor een groeimodel.

Het digitale loket wordt gezien als een centrale balie voor al de inwoners van de gemeente. Daarbij ligt de nadruk op de onafhankelijkheid van dit loket. Het is voor de gemeente van belang, dat het loket de informatie zo aanbiedt, dat inwoners zelf de keuze kunnen maken uit verschillende alternatieven die in de gemeente aanwezig zijn.

De digitale informatie wordt ook vertaald binnen het fysieke loket. Dit houdt in dat ook daar verschillende alternatieven geboden worden. De inwoner maakt zelf de keuze voor een betreffende dienst.

Toegang Awbz

De Tweede Kamer heeft in februari 2006 ook ingestemd met een aantal belangrijke amendementen bij het wetsvoorstel. Eén daarvan heeft consequenties voor de ontwikkeling van een lokaal loket Wmo. Daarin is bepaald dat de toegang tot de Awbz ook via het lokale Wmo-loket geregeld moet gaan worden. Dit betekent dat het Centraal Indicatieorgaan Zorg (CIZ) deel gaat nemen aan het loket. In dit visiedocument gaan wij niet verder in op deze nieuwe ontwikkeling. In de implementatiefase werken wij deze (verplichte) samenwerking verder uit.

3.6 Cliëntondersteuning

Naast informatie en advies is cliëntondersteuning een belangrijke functie van het Wmo-loket.

Onder cliëntondersteuning verstaan wij het bieden van hulp aan mensen die een complexe zorgvraag hebben. Cliëntondersteuning is daarbij gelijk aan vraagverheldering.

Wij vinden dat de cliëntondersteuning vanuit eenzelfde onafhankelijke positie plaatsvindt als wat onder 3.5. geschreven is over de aan te bieden informatie. Binnen de gemeente kennen we verschillende organisaties, die niet gebonden zijn aan het zorgaanbod en vanuit die invalshoek naar onze opvatting de cliëntondersteuning goed kunnen uitvoeren.

Binnen de huidige functie van deze instellingen is het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning als doel geformuleerd.

Het is in onze visie dan ook van belang om juist deze organisaties in eerste termijn actief te betrekken bij de ontwikkeling van het Wmo-loket. Daarbij denken wij met name aan MEE, Steunpunt Informele Zorg, het Opvoedsteunpunt, Welzijn Ouderen. Gelet op de breedte van het loket zijn wij van mening, dat ook verschillende gemeentelijke afdelingen (burgerzaken, Wvg-consulenten, Milieu en Bouwen) hier een belangrijke bijdrage kunnen leveren.

3.7 Onafhankelijkheid

Binnen de kaders van het loket is het van belang, dat aanbieders van zorg de informatie over de eigen organisatie en de eigen producten op een goede manier naar voren kunnen laten komen.

De eerder genoemde onafhankelijkheid willen we garanderen door op uniforme wijze de informatie over de organisaties op het digitale loket in te brengen.

Niet alleen wordt hiermee de onafhankelijkheid gewaarborgd, ook krijgen grote en kleine organisaties vanuit het loket dezelfde mogelijkheden geboden.

Om de presentatie van de eigen organisatie en producten te garanderen wordt binnen het digitale loket de mogelijkheid geboden om een link aan te brengen naar de eigen website van de organisaties.

Wat betreft het aanbod zal bij de implementatie een nadere uitwerking gemaakt worden hoe en waar (gemeentelijke) regelgeving beperkingen aanbrengt in het aanbod van voorzieningen.

3.8 Diepte

Het Wmo-loket is voor de inwoners van de gemeente op veel punten de eerste en enige plek waar zij hun vragen stellen, waar de informatie beschikbaar is en hoe de vraag beantwoord kan worden. Daarbij gaan we in onze visie uit van mondige burgers, die in belangrijke mate in staat zijn om zelf de vervolgstappen te zetten. Gezien de diepte van het loket wordt aan inwoners de weg gewezen welke stappen zij kunnen ondernemen. Zij nemen zelf de vervolgstappen. In uitzonderingssituaties wordt vanuit het loket zorg gedragen voor een "warme verwijzing". Hieronder verstaan wij, dat voor cliënt een vervolgspraak gemaakt wordt met de organisatie, die deze vraag kan beantwoorden.

In hoeverre en in welke mate bestaande regelgeving dit belemmert, wordt nader onderzocht.

Tevens is het van belang om vast te stellen, dat het Wmo-loket geen behandel of hulpverleningsfunctie heeft. Daar waar vragen op dit terrein vanuit de cliëntondersteuning aan de orde komen, wordt dan ook naar de daarvoor aangewezen organisaties verwezen.

3.9 Personele bezetting

Onder 3.6. is vastgesteld, welke partners in onze opvatting van direct belang zijn bij de cliëntondersteuning. Gelet op de doelstelling van de betreffende organisaties zouden zij ook een bijdrage kunnen leveren in de personele bezetting van het fysieke loket. Medewerkers van deze organisaties blijven in belangrijke mate het werk doen, wat zij ook nu doen. Voor een beperkt aantal uren kan het betekenen, dat de plaats waar zij het werk doen, verandert. Vanuit onze opvatting over de verantwoordelijkheid van het loket zoals in 3.3. beschreven, is een andere mogelijkheid om via ombuiging in subsidiestromen ruimte te maken voor de personele bezetting van het loket.

Wel realiseren wij ons, dat scholing van mensen die binnen het fysieke loket actief zijn, een voorwaarde is om van een specialistische functie naar een meer generalistische functie te komen. Binnen het kader van de implementatie zullen wij dit verder onderzoeken.

3.10 Partners

In belangrijke mate zijn de partners die betrokken zijn bij het Wmo-loket in het voorgaande al vermeld. Eén belangrijke partner is in het voorgaande nog niet naar voren gekomen: de openbare bibliotheek. Met name de digitale structuur van het Wmo-loket kan een functie en verantwoordelijkheid worden van de bibliotheek. Dit omdat zij in het kader van hun functie 'informatievoorziening' de ICT mogelijkheden hebben om samen met de andere betrokkenen het digitale loket te ontwikkelen op gemeenteniveau en deze ook te onderhouden. De kennis en voorzieningen zijn binnen de openbare bibliotheek al aanwezig.

Hier direct omheen zitten de organisaties, die in paragraaf 3.6 genoemd zijn en daarmee ook het fysieke loket bemensen. Het brede terrein van aanbieders zit hier als een soort “derde schil” omheen. Zij garanderen goede informatie binnen het Wmo-loket.

3.11 Registratie

Om zicht te krijgen en te houden op de werkzaamheden binnen het Wmo-loket zal een beperkte vorm van managementregistratie worden bijgehouden. Hiervoor wordt een model van rapportage ontwikkeld. In dit stadium van het ontwikkelen van een visie op het Wmo-loket kunnen wij geen antwoord geven op de vraag of verdergaande registratie noodzakelijk is. Nader onderzoek zal uitwijzen of binnen de digitale structuur van het Wmo-loket ook de klantregistratie kan plaatsvinden. Dat is in de implementatie voor ons een belangrijk punt van aandacht.

4. Vervolg

In deze notitie staan de uitgangspunten verwoord van het Wmo-loket in de gemeente Dalfsen. Wij werken de verschillende elementen van dit loket uit in de implementatiefase. Het doel is om vanaf januari 2007 een start te maken met het Wmo-loket.