

Lokale loketten in Brabant

Een onderzoek naar klantgerichtheid





Zorgbelang Brabant
Kronehoefstraat 21-29
5612 HK Eindhoven
T: 040 212 56 78
E: eindhoven@zorgbelang-brabant.nl

Anja Hoffmann (auteur)
Renske Mol (contactpersoon) rmol@zorgbelang-brabant.nl

augustus 2008

© Copyright Zorgbelang Brabant
Met bronvermelding is overname van teksten is toegestaan.

Zorgbelang Brabant wordt gesubsidieerd door Provincie Noord-Brabant en maakt deel uit van het netwerk Zorgbelang Nederland: www.zorgbelang-nederland.nl

Inhoud

- Blz. 3 Voorwoord
- Blz. 4 Inleiding
- Blz. 5 Opzet van het onderzoek
- Blz. 6 Resultaten van het onderzoek
- Blz. 7 Algemene bevindingen en bereikbaarheid
- Blz. 10 Inrichting loket
- Blz. 13 Houding en kennis loketmedewerkers
- Blz. 15 Casus huishoudelijke hulp
- Blz. 17 Casus psychosociale problematiek
- Blz. 19 Bijlage 1: casus huishoudelijke verzorging
- Blz. 20 Bijlage 2: casus psychische problematiek
- Blz. 22 Bijlage 3: Workmate - criteria lokale loketten
- Blz. 24 Gebruikte literatuur

Voorwoord

Zorgbelang Brabant heeft vanuit haar rol als belangenbehartiger in het verleden aanbevelingen geformuleerd voor de werkwijze en inrichting van de lokale loketten in gemeenten. Deze aanbevelingen zijn onder meer gepubliceerd in de Workmate, een handleiding die is geschreven voor lokale Wmo-raden.

Nu de meeste lokale loketten ruim een jaar functioneren is dit een goed moment om vanuit het perspectief van de burger te peilen hoe het contact met een lokaal loket in de praktijk verloopt. Hoe is het gesteld met de bereikbaarheid van de loketten, met de toegankelijkheid en de klantvriendelijkheid? Voelt een burger zich goed geholpen als hij informatie vraagt en beschikt het loket over voldoende kennis van de verschillende mogelijkheden?

Zorgbelang Brabant hoopt van harte dat de gegevens die uit dit onderzoek naar voren komen een positieve rol zullen spelen bij het verder verbeteren van de werkwijze en evaluatie van het lokale loket in uw gemeente.

Inleiding

Lokale loketten

Per 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in werking getreden. Prestatieveld 3 van de wet heeft betrekking op de taak van een gemeente ten aanzien van 'het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning'.

In de memorie van toelichting wordt aangegeven dat het wenselijk is dat een gemeente hierbij uitgaat van de één-loket gedachte. Dit betekent dat een gemeente zorgt voor één centrale plek waar burgers terecht kunnen met al hun vragen op het gebied van zorg en welzijn. Zo'n loket moet laagdrempelig zijn, goede informatie beschikbaar hebben over de verschillende mogelijkheden, voorzieningen en de bijbehorende procedures, en zorgen dat mensen niet van het kastje naar de muur worden gestuurd, maar zoveel mogelijk zaken op één plek kunnen regelen.

Gemeenten kunnen zelf bepalen hoe zij dit loket vormgeven, bijvoorbeeld waar zo'n loket wordt ondergebracht en hoe de samenwerking wordt geregeld met de organisaties die diensten leveren.

Alle Brabantse gemeenten beschikken inmiddels over een lokaal loket. In een aantal gemeenten is dit loket een voortzetting van een al bestaand informatiepunt. Er is hard gewerkt aan de kwaliteit en doelmatigheid van deze loketten, aan protocollen en aan scholing van de medewerkers.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek heeft geen wetenschappelijk karakter. Het gaat om een quickscan met behulp van een zogenaamde 'mysteryguest'. Twee medewerkers van de afdeling Informatie en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG) van Zorgbelang Brabant hebben in het eerste kwartaal van 2008 de lokale loketten in alle 67 gemeenten in Brabant tweemaal telefonisch benaderd. Bij steden met meer dan één loket werd slechts één daarvan gebeld.

De bellers stelden als mantelzorger vragen over twee verschillende situaties, beide aan de praktijk ontleend. Bij één casus ging het om de mogelijkheden huishoudelijke hulp in te zetten voor een moeder op leeftijd, bij wie naast toenemende lichamelijke beperkingen waarschijnlijk ook sprake is van afnemende geestelijke gezondheid. De tweede casus had betrekking op dreigende vereenzaming en verwaarlozing ten gevolge van psychische problemen bij een zelfstandig wonende broer. Zie voor een volledige beschrijving van de casussen bijlage 1 en 2 van dit rapport.

Naast de telefonische benadering door IKG-medewerkers zijn alle Wmo-raden benaderd met de vraag of zij aan de hand van een vragenlijst een beschrijving wilden geven van de inrichting en omstandigheden die bezoekers van het lokale loket aantreffen. Ook werd hen gevraagd of zij wilden beoordelen of het lokale loket goed te vinden is op de website van de gemeente. De respons was 58,5 %, voldoende om relevante uitspraken te kunnen doen op basis van de aangeleverde gegevens.

In beide delen van het onderzoek gaat het dus vooral om de ervaring die een willekeurige burger heeft in zijn eerste contact met het lokaal loket. Er is niet onderzocht hoe groot de kennis van medewerkers reikt wanneer een cliënt daadwerkelijk een traject ingaat met het lokale loket en of de telefonisch verstrekte informatie juist is.

De resultaten

De resultaten van het onderzoek zijn op een aantal vlakken zeker bemoedigend, bijvoorbeeld als het gaat om de behulpzaamheid en het geduld van de medewerkers van de lokale loketten. Op een aantal andere terreinen valt beslist nog winst te behalen, bijvoorbeeld waar het gaat om vindbaarheid op internet en privacy aan het loket.

In deze brochure zijn bepaalde onderwerpen samengevoegd in hoofdstukken die eindigen met een of meer aanbevelingen vanuit de opvattingen die Zorgbelang heeft over een optimaal functionerend lokaal loket.

Mocht u de onderzoeksresultaten tot in detail willen bekijken, of de score van het lokaal loket in uw eigen gemeente, dan kan dat op de website van Zorgbelang Brabant,

www.zorgbelang-brabant.nl.

Algemene bevindingen en bereikbaarheid

Naamgeving

Er is geen eenduidigheid in de naam waarmee de lokale loketten worden aangeduid. Er zijn meer dan 20 verschillende namen in gebruik. De naam die een gemeente hanteert roept direct een beeld op van wat je als burger kunt verwachten.

Iemand met een vraag op het gebied van vrijwilligerswerk of opvoeding, zal waarschijnlijk niet gauw aankloppen bij een loket met de naam Zorgloket of Zorgpoort. Namen als Loket Wegwijs, Loket A tot Z, Wmo-loket, Lokaal Loket of Startpunt passen meer bij een breed informatieloket, maar geven niet aan welke vragen wel of niet passen binnen de taken van het loket.

Vestigingsplaats

Ruim de helft van de lokale loketten is gevestigd in het gemeentehuis, soms als aparte afdeling, soms gewoon als één van de gemeentebalies of in een gemeentewinkel. Andere loketten zijn te vinden bij welzijnsinstellingen, buurtcentra, verzamelgebouw voor dienstverlenende organisaties of een ouderencentrum.

Website

We hebben de Wmo-raden gevraagd of de loketten goed te vinden zijn op de gemeentelijke website. Bijvoorbeeld als je te weten wilt komen wat de openingstijden zijn, of met welke vragen je er terecht kunt. Dat blijkt in 35% van de gevallen niet eenvoudig te zijn. Zoektermen als lokaal loket of Zorgloket leveren lang niet altijd informatie op. Vaak moet je de precieze naam van het loket kennen om het te kunnen vinden via de website.

Openingstijdenen telefonische bereikbaarheid

De meeste loketten zijn dagelijks minstens een dagdeel open. De telefonische bereikbaarheid is soms ruimer dan de bezoektijden. Bij een kwart van de loketten is er een avondopenstelling, dat blijkt vrijwel alleen het geval te zijn als het loket in een gemeentehuis is gevestigd.

De telefonische bereikbaarheid van de lokale loketten bleek goed te zijn. Bij 87% van de telefoontjes was het loket direct bereikbaar, 11,5% was 1x of 2x in gesprek en slechts één loket was 3x of meer in gesprek.

Conclusies en aanbevelingen:

- Het zou een goede zaak zijn als er meer eenheid komt in de naamgeving van de loketten (bijv. Lokaal loket Zorg, Lokaal loket van A tot Z, Lokaal loket Wmo). Belangrijker is echter dat de naam van het loket weerspiegelt wat de ambities van een gemeente met het loket zijn. Zorgbelang is voorstander van brede loketten, waar men terecht kan met alle vragen op het gebied van wonen, zorg en welzijn.
- Het is moeilijk om een uitspraak te doen over de meest gewenste plek voor een lokaal loket. In grote steden zijn meerdere lokale loketten dicht bij de mensen prettig, zoals in Tilburg. In een dorp kan een centrale plek in een gemeentehuis de voorkeur hebben. Onafhankelijkheid van het loket moet in ieder geval gegarandeerd zijn. Het is wel van belang dat een gemeente zich realiseert welk signaal uitgaat van de plek waar een lokaal loket wordt gevestigd. Bij een gemeente kom je bijvoorbeeld eerder omdat je iets zakelijks moet regelen, bij een dorps huis om je verhaal te doen. De vestigingsplaats en functie van het lokale loket is een goed punt om te bespreken met de lokale Wmo-raad.

- Er valt veel te verbeteren op het gebied van bekendheid en vindbaarheid van de loketten op internet. In de toekomst gaan steeds meer mensen gebruik maken van dit medium. Zorgbelang Brabant stelt voor dat via de gemeentelijke website in ieder geval met de zoektermen Wmo-loket, Lokaal loket en Zorgloket een resultaat wordt gevonden. Het mag niet zo zijn dat een burger op de hoogte moet zijn van de exacte naam van het loket om informatie te kunnen vinden.
- Een goede dienstverlening betekent dat er rekening wordt gehouden met mensen die een baan hebben. Het is dan ook zeer wenselijk dat een lokaal loket een avondopenstelling kent. Een andere service dient te zijn dat standaardinformatie over veelvoorkomende vragen op de website te vinden is en dat bepaalde zaken via de website kunnen worden aangevraagd.

Inrichting Loket

Fysieke bereikbaarheid

Over het algemeen vonden de Wmo-raden de parkeervoorzieningen en de toegankelijkheid voor gehandicapten voldoende. Toegankelijkheid voor slechtzienden vond men moeilijk te beoordelen, als men zelf geen visuele beperking heeft. De bereikbaarheid met het openbaar vervoer is minder goed geregeld. In bijna 30% van de gevallen is de bushalte verder weg dan 200 meter.

Voorzieningen binnen

Als men in het gebouw is aangekomen, of het nu een gemeentehuis is of een ander gebouw, waar meerdere organisaties zijn gevestigd, blijkt dat het in ruim een kwart van de gevallen nog even zoeken is voordat men het lokaal loket heeft gevonden. Grote problemen levert dit echter niet op.

De wachtruimte is meestal goed in orde, hoewel er aan de inrichting en het zitcomfort in 25% van deze wachtruimten nog wel wat te verbeteren valt. De toiletvoorzieningen zijn voldoende, op enkele uitzonderingen na ook voor mensen met een handicap. In een derde van de wachtruimten kan men koffie en thee krijgen of kopen. In ruim een kwart van de wachtruimten is een speelhoekje voor kinderen. De wachttijd is acceptabel.

Privacy

Opvallend is dat wachtenden twee van de drie keer kunnen horen waarvoor andere bezoekers bij lokaal loket aankloppen. Dat betekent dat ook pijnlijke vragen of persoonlijke verhalen in eerste instantie aan een algemene balie ter sprake moeten worden gebracht. Overal zijn weliswaar spreekkamers, maar die zijn over het algemeen niet bestemd voor het eerste contact. Bij slechts enkele lokaal loketten wordt elke klant uitgenodigd mee te gaan naar de privacy van een spreekkamer.

Informatiemateriaal

Vrijwel alle lokaal loketten hebben een folderrek of prikbord, maar ten aanzien van de inhoud en actualiteit van de informatie valt er nog wel wat te verbeteren. Een kwart van de Wmo-raden geeft aan dat zij de informatie matig vinden. Er zijn grote verschillen in de informatie die voorhanden is en het is niet duidelijk in hoeverre er een bewust beleid is op dit gebied. Vaak kunnen organisaties zelf hun folders neerleggen.

In slechts 50% van de gevallen is er informatie over het lokale loket zelf voorhanden, een sociale kaart of overzicht van voorzieningen is maar in eenderde van de lokale loketten te vinden, evenals informatie over patiëntenrechten of klachtenprocedures. Informatie over mantelzorgondersteuning en (enkele) patiëntenorganisaties is in iets meer dan 50% van lokale loketten aanwezig.

Conclusies en aanbevelingen

- De meeste lokale loketten zijn goed bereikbaar en toegankelijk, en ook de omstandigheden waaronder men moet wachten zijn over het algemeen goed.
- De privacy van de klant is bij het eerste bezoek absoluut onvoldoende gewaarborgd. Hoewel niet iedereen het bezwaarlijk zal vinden dat anderen mee kunnen luisteren, gaat er toch een verkeerd signaal uit van de openbaarheid aan het loket. Mensen moeten het gevoel hebben dat zij in alle rust hun vraag kunnen stellen of hun situatie voorleggen. Als anderen meeluisteren, zal men eerder geneigd zijn zich te beperken tot een feitelijke vraag, en niet ingaan op wellicht relevante achtergronden. Medewerkers moeten alert zijn op de eventuele behoefte aan privacy van een klant en wijzen op de mogelijkheid om het gesprek voort te zetten in een spreekkamer.

Nb.: Bij dit onderwerp moet worden aangetekend dat niet is onderzocht hoe vaak het voorkomt dat mensen met vragen zich spontaan melden bij het lokaal loket. Het is dus mogelijk dat burgers met 'gevoelige' vragen over het algemeen eerst telefonisch contact zoeken en dat juist deze klanten vooral op afspraak komen.

- Een lokaal loket moet een duidelijk beleid hebben t.a.v. het informatiemateriaal dat men in de wachtruimte beschikbaar stelt. Dat beleid hoeft niet in iedere gemeente gelijk te zijn, maar moet wel voortkomen uit een visie. Een grote hoeveelheid informatie die voor het grijpen ligt kan mensen het gevoel geven dat zij door de bomen het bos niet meer zien. Allerlei organisaties de gelegenheid geven folders zelf neer te leggen, kan leiden tot willekeur. Vanzelfsprekend moet elk lokaal loket in elk geval achter de balie wel beschikken over een breed scala aan informatiemateriaal. Niet alleen over voorzieningen, maar ook over patiënten-/consumentenverenigingen, belangenbehartiging, mantelzorgondersteuning en klachtenprocedures.

Houding en kennis loketmedewerkers

Aan de IKG-medewerkers die de lokale loketten telefonisch benaderden, is gevraagd allerlei aspecten van hun contact te waarderen op een schaal van 1 tot 10. Bij de verwerking van de gegevens gaan we er van uit dat ook een zesje een onvoldoende is. Geen enkel lokaal loket neemt immers genoeg met zo'n magere score en men zal in dat geval willen streven naar verbetering.

Vriendelijkheid en geduld

We hebben de bellers gevraagd niet al te snel van begrip te zijn en soms om herhaling of extra uitleg te vragen. Ook in de praktijk komt het immers regelmatig voor dat een klant zijn vraag niet direct goed formuleert of procedures begrijpt. Op de aspecten vriendelijkheid en geduld wordt zeer hoog gescoord. De overgrote meerderheid (96%) van de loketmedewerkers is zeer behulpzaam en geduldig.

Doorvragen en meedenken

Opvallend is dat veel loketmedewerkers zelf weinig moeite doen om zich een beeld van de situatie te vormen. Bijna de helft van hen beperkt zich tot het geven van een antwoord op de praktische vraag die wordt gesteld. Pas als de beller nog eens benadrukt dat de situatie waarover ze belt toch wel erg zorgelijk is, wordt er meer meegedacht (80%).

Uiteindelijk hebben de bellers in één op de vier gesprekken het gevoel dat ze onvoldoende informatie hebben gekregen. Daarbij is er een duidelijk verschil tussen de casus over de hulp voor de oude moeder (12% onvoldoende informatie) en het verhaal over de vereenzaming van de broer (37% onvoldoende informatie). In deze laatste situatie wordt vaak doorverwezen zonder dat men zelf informatie verschaft over voorzieningen of mogelijkheden die er zijn.

Conclusies en aanbevelingen

- Het is verheugend om te merken dat de hulpvaardigheid en geduld van de medewerkers groot is. Dat is een goede basisvoorwaarde voor een klantvriendelijk en laagdrempelig lokaal loket.
- Als een lokaal loket voor bepaalde vormen van dienst- of hulpverlening afspraken heeft gemaakt met organisaties die de backoffice vormen, moet een loketmedewerker in staat zijn een deskundige gesprekspartner te zijn van een cliënt. De medewerker moet tenminste globaal op de hoogte zijn van de werkwijze en vormen van dienstverlening binnen de organisaties waarnaar hij doorverwijst.
- Het is in onze opvatting geen goede zaak dat een cliënt die informatieve vragen stelt na het gesprek de hoorn neerlegt met als enig resultaat enkele telefoonnummers van hulpverlenende instanties. Dit gebeurde met name bij de tweede casus vaak. Het zou beter zijn als niet de klant wordt doorverwezen, maar de vraag. Dat betekent dat de loketmedewerker aan de slag gaat om contacten te leggen en dat de cliënt wordt teruggebeld als de juiste persoon is gevonden bij wie de cliënt het beste terecht kan.

Casus huishoudelijke hulp

Kennis medewerkers

Het is goed te merken dat de gang van zaken rond huishoudelijke hulp inmiddels overal is geregeld. De medewerkers zijn prima op de hoogte van procedures, aanbieders, wachtlijsten, het persoons gebonden budget en de mogelijkheden van alfahulp of thuishulp. Een uitzondering vormt de kennis over de eigen bijdrageregeling. 14% van de medewerkers kan hierover geen goede informatie geven, of weet alleen dat het om een inkomensafhankelijke bijdrage gaat, maar kent geen nadere details.

Werkwijze en wachttijden

Er zijn grote verschillen in de wijze waarop gemeenten de aanvragen rond huishoudelijke hulp behandelen, variërend van standaard een huisbezoek om de situatie goed in kaart te brengen tot het telefonisch afhandelen van de aanvraag aan de hand van een 'beslisboom'.

Eén loket laat expliciet weten dat men geen meerwaarde ziet in huisbezoeken.

In 65% van de gemeenten krijgt de klant binnen vier weken antwoord op zijn aanvraag, hoewel de termijn die een gemeente maximaal mag hanteren twee keer zo lang is. Ook de wachttijden voor het daadwerkelijk verkrijgen van huishoudelijke hulp lijken mee te vallen.

Bij 26% is helemaal geen sprake van een wachtlijst, en bij 60% is de wachtlijst maximaal vier weken.

Hulp bij de aanvraag

Veel loketmedewerkers bieden aan een aanvraagformulier toe te sturen en eventueel te helpen als het invullen daarvan problemen mocht opleveren. Het wekt wel verbazing dat toch nog 30% van de lokale loketten laat weten dat het niet hun taak is burgers te helpen bij het invullen van formulieren en dat slechts eenderde van deze loketten kan vertellen waar de klant die hulp dan wel kan vragen.

Meedenken en suggesties

De IKG-medewerker die het telefoontje pleegt laat nadrukkelijk merken dat ze naast huishoudelijke hulp zoekt naar mogelijkheden om de veiligheid van haar moeder te vergroten en enig zicht te houden op haar eet- en leefgewoonten. Van de lokaal loketmedewerkers heeft 30% geen enkele suggestie voor hulpmiddelen of hulpdiensten. De andere 70% noemt vooral de maaltijdservice, vervoersmogelijkheden en persoonlijke verzorging. Een alarmeringssysteem, een douchestoel of beugels komen slechts zelden aan de orde.

Conclusies en aanbevelingen

- Met de kennis van de lokaal loketmedewerkers over de gemeentelijke regelingen voor huishoudelijke verzorging zit het wel goed. Moeilijker wordt het wanneer een gesprek verder gaat dan het geven van standaardinformatie. Zorgbelang is van mening dat loketmedewerkers goed op de hoogte dienen te zijn van het volledige pakket aan mogelijkheden om mensen in hun thuissituatie te ondersteunen.
- Onacceptabel is dat een lokaal loket niet de mogelijkheid biedt om klanten te helpen bij het invullen van een aanvraag. Zelfs als er andere organisaties zijn die deze dienst aanbieden, moet men voor hulp op dit gebied kunnen aankloppen bij het lokaal loket.
- Zorgbelang is voorstander van investeren in een huisbezoek, bij elke aanvraag waarbij maar enigszins een vermoeden is van complicerende omstandigheden. Een goede inschatting van de beginsituatie kan later veel problemen voorkomen.

Casus psychosociale problematiek

Kennis medewerkers

De meeste medewerkers zijn goed op de hoogte van de mogelijkheden van huishoudelijke hulp voor mensen die zich om psychische redenen niet goed zelf kunnen redden. De mogelijkheid van persoonlijke begeleiding is bij veel van hen wel bekend. Slechts de helft van de loketmedewerkers gaf echter zelf (enige) informatie over persoonlijke begeleiding.

Werkwijze

Een aanzienlijk deel van de lokale loketmedewerkers voelde zich niet geroepen een klant te informeren die algemene vragen stelt over mogelijke hulp voor mensen die zichzelf niet goed staande kunnen houden omdat ze psychisch instabiel zijn. Bij deze casus was er massaal (85%) sprake van doorverwijzing naar een andere instantie. Daarbij werden allerlei mogelijkheden genoemd, variërend van maatschappelijk werk en MEE tot CIZ of een psychiatrische inrichting en zelfs een ouderenadviseur. Geen enkele keer werd echter aangeboden een rol te spelen bij de bemiddeling naar deze instanties.

Meedenken en suggesties

Net als bij casus 1 wordt door veel loketmedewerkers niet doorgevraagd en in dit geval wilde men zich vaak beperken tot doorverwijzing. Doorvragen van de beller over mogelijke activiteiten of bezigheden voor haar broer leiden in minder dan de helft van de telefoontjes tot suggesties.

Dagactiviteiten zijn bekend bij 43% van de medewerkers.

Vrijwilligerswerk, maatjesprojecten of andere hulp door vrijwilligers om het isolement tegen te gaan komt in 18% van de gesprekken aan de orde. De bellers oordeelden dat 20% van de lokaal loketmedewerkers absoluut onvoldoende kennis had van de sociale kaart.

Mantelzorgrol

De IKG-medewerkers hebben bij de tweede casus laten merken dat ze als mantelzorger in het verleden al veel hadden gedaan en dit niet nogmaals konden opbrengen. Desondanks bleek dat dit punt in vrijwel ieder gesprek ondergesneeuwd raakte. Op één uitzondering na ging geen enkele loketmedewerker in op de rol van de mantelzorger. Na hun aanvankelijke opmerkingen over hun eigen rol als mantelzorger lieten de bellers zelf het onderwerp rusten.

Conclusies en aanbevelingen

- Het blijkt dat veel lokale loketten geen rol voor zichzelf zien als het gaat om vragen die samenhangen met psychosociale problematiek en men lijkt het ook niet nodig te vinden om op dat gebied kennis te hebben. Dit onderzoek geeft geen antwoord op de vraag of die houding past bij de officiële opdracht die de betreffende loketten hebben gekregen van de gemeente. Het is denkbaar dat een gemeente wil dat een loketmedewerker uitsluitend fungeert als doorverwijzer. Zoals reeds eerder gezegd vindt Zorgbelang Brabant dat een lokaal loket ook in dat geval tenminste informatie moet kunnen verstrekken over mogelijkheden, wachttijden en werkwijze van de organisatie(s) waarnaar zij doorverwijzen.

Het onderzoek bevestigt dat de rol van de mantelzorger niet snel onderwerp van gesprek wordt en dat aan dit aspect vermoedelijk alleen aandacht wordt besteed als de mantelzorger daar nadrukkelijk om vraagt. Omdat mantelzorg in deze casus alleen zijdelings aan de orde komt, kunnen ten aanzien van dit punt geen vergaande conclusies worden getrokken. Zorgbelang wil echter benadrukken dat ondersteuning van mantelzorgers en het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers een opdracht is in het kader van de Wmo. Medewerkers van lokale loketten moeten dus alert zijn op signalen die mantelzorgers afgeven ten aanzien van hun eigen rol.

Bijlage 1

Casus huishoudelijke verzorging

Je moeder van 76 wordt slecht ter been. Het kost haar steeds meer moeite het huishouden zelf te doen en eigenlijk heeft ze huishoudelijke hulp nodig. Vooral bukken en door de knieën gaan levert problemen op. Om eerlijk te zijn denk jij zelf dat ze haar situatie mooier voorspiegelt dan die in werkelijkheid is. Je vraagt je af of ze wel regelmatig doucht en voor zichzelf kookt. Je maakt je ongerust, maar woont zelf te ver weg om een oogje op haar te houden.

Vragen

1. Hoe gaat het aanvragen van huishoudelijke hulp in zijn werk?
2. Waar kan ze eventueel hulp krijgen bij het invullen van de aanvraag?
3. Hoe lang gaat het duren voor er antwoord komt op de aanvraag?
4. Is er een wachtlijst?
5. Wie gaat de hulp geven (schoonmaakorganisatie of thuiszorginstelling)?
6. Is ze verplicht van die organisatie gebruik te maken?
7. Als ze liever een bekende wil inhuren, kan dat ook?
8. Je hebt in het nieuws gehoord dat mensen vaker een alfahulp krijgen in plaats van een geschoolde thuishulp. Hoe kun je regelen dat ze geschoolde hulp krijgt die niet alleen maar komt poetsen?
9. Wat kost het?

Bijlage 2

Casus psychische problemen

Je alleenstaande broer van 40 heeft psychische problemen. Hij gebruikt medicijnen, geen fysieke beperkingen. Het gaat redelijk, maar je maakt je wel zorgen over een aantal dingen.

Contacten: Hij ziet weinig mensen, je bent bang dat hij te veel piekert en vereenzaamt. Hij heeft geen werk (WAO) en geen andere bezigheden dan t.v. en computerspelletjes.

Huishouding: Je ziet dat zijn huis verslonst. Hij doet wel wat, maar erg onregelmatig en ongestructureerd. Het sanitair en de keuken zijn smerig, kattenharen op de bank etc.

Administratie: Hij probeert zijn eigen administratie te regelen, maar hij krijgt er volgens jou geen vat op. Bij je laatste bezoek heb je aanmaningen gezien en je bent bang dat hij grote problemen gaat krijgen, dat hij bijvoorbeeld de huur niet betaalt en uit huis gezet zou kunnen worden.

Mantelzorg: Van de familie ben jij de enige die een beetje in de buurt woont, maar niet in dezelfde plaats. In het verleden, toen het een tijdje slecht met hem ging, heeft de zorg voor hem je (te) veel energie en zorgen gekost. Je bent heel bang dat er straks van alles fout is gegaan en dat het op jouw bordje komt. Dat kun je niet nog een keer opbrengen.

Je wilt graag informatie over mogelijkheden om je broer ondersteuning te geven. Het is nodig dat er iemand op hem let en dat hij bezigheden heeft. Je denkt dat je broer wel open staat voor hulp.

1. Kan hij een beroep doen op huishoudelijke hulp? Is dat dan iemand die verstand heeft van mensen met psychische problemen?
2. Is er een mogelijkheid dat hij hulp krijgt bij het op orde houden van zijn administratie?
3. Is het mogelijk dat er regelmatig iemand iets met hem onderneemt?
4. Wat is er aan activiteiten mogelijk in de omgeving voor mensen die net als hij psychische problemen hebben?

5. Welke organisaties zijn in dit verband belangrijk, wat is hun telefoonnummer? Is er een DagActiviteitenCentrum? (DAC).
6. Laat merken dat je het zelf moeilijk hebt, vanwege het grote beroep dat je broer in het verleden op je deed als mantelzorger. Waar kun jij met je vragen terecht?

Bijlage 3

Workmate - toetsingscriteria voor lokale loketten

Onderstaand volgt een samenvatting van de criteria zoals opgenomen in de 'Workmate voor een sterke burger', uitgegeven door Zorgbelang Brabant. De volledige tekst kunt u vinden op www.zorgbelang-brabant.nl.

Een goed lokaal loket voldoet aan de volgende criteria:

- Het lokale loket handelt zaken snel af.
- Het lokale loket is gericht op alle doelgroepen met een zorgvraag, ook mantelzorgers, GGZ-cliënten en jeugd.
- De cliënt krijgt een vaste contactpersoon.
- Er zijn geen wachtlijsten bij het loket.
- Wanneer doorverwijzing noodzakelijk is, regelt het lokale loket een afspraak.
- Er zijn duidelijke en inzichtelijke afspraken gemaakt met samenwerkingspartners.
- Er zijn voor de cliënten geen kosten verbonden aan de dienstverlening van het lokale loket.
- Bij meerdere vragen worden deze integraal behandeld, ook als het gaat om een combinatie van Wmo en AWBZ.
- Er wordt respectvol omgegaan met cliënten.
- De privacy van de cliënt is gewaarborgd, aan het loket zelf en door de beschikbaarheid van een spreekkamer. Informatie wordt alleen na toestemming van de cliënt aan derden verstrekt.
- Er is een privacy- en klachtenreglement waarover de cliënt wordt geïnformeerd
- Er is sprake van een transparante werkwijze. De cliënt heeft zicht op wat er met zijn vraag gebeurt en op de tijd die de afhandeling van de vraag kost.
- Als de afgesproken tijd niet kan worden gehaald wordt met de cliënt overlegd over een oplossing.
- Het loket geeft informatie over patiëntenverenigingen en belangenorganisaties.

- Het loket is onafhankelijk en werkt in het belang van de cliënt.
- De indicatiestelling is onafhankelijk van de toewijzing.
- Cliënten krijgen meerdere alternatieven aangeboden, ook de mogelijkheid van een persoonsgebonden budget wordt onder de aandacht gebracht.
- Er vindt periodiek onderzoek plaats naar de bekendheid van het lokale loket en de kwaliteit van de dienstverlening. Hierbij worden belangenorganisaties betrokken.
- Het lokale loket staat open voor suggesties van cliënten voor verbetering van de dienstverlening
- Er is sprake van een geautomatiseerde registratie, zodat vraagpatronen zichtbaar worden, evenals hiaten in het aanbod, indicatiestelling en zorgtoewijzing.

Gebruikte literatuur

- PON: De praktijk van lokale loketten: Leerpunten voor de opzet van lokale loketten, S.van Erp en P.van Daal, 2004.
- Lokaal Sterk: Workmate voor een sterke burger: toetsingscriteria lokale loketten 2006.
- Foar Elkoar / Zorgbelang Fryslân: Aanbevelingen voor het loket, 2007.
- Zorgbelang Noord-Holland: 'Met het Wmo-loket....' onderzoek naar de kwaliteit van Wmo-loketten in Noord-Holland, 2007.
- Programma Lokale Versterking / Initiatiefgroep GGZ-Wmo Mysteryguestonderzoek naar kwaliteit van de lokale loketten in Drenthe, oktober 2007.
- VraagWijzer: www.Vraagwijzer.nl



*Zorgbelang Brabant
Kronehoefstraat 21-29
5612 HK Eindhoven
www.zorgbelang-brabant.nl*

*Contactpersoon:
Renske Mol
Tel. (040) 212 56 78
rmol@zorgbelang-brabant.nl*

Zorgbelang Brabant wordt gesubsidieerd door de Provincie Noord-Brabant en maakt deel uit van het netwerk Zorgbelang Nederland:
www.zorgbelang-nederland.nl