



l o k a a l | l o k e t
o e g s t g e e s t

adviescentrum wonen/zorg/welzijn

JAARVERSLAG 2011

Inleiding

Met de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) per 1 januari 2007 heeft de gemeente nieuwe verantwoordelijkheden en mogelijkheden gekregen om de ondersteuning van burgers in hun gemeente vorm te geven. Een van die mogelijkheden is het op- en inrichten van een centraal loket. In Oegstgeest is dat het Lokaal Loket Oegstgeest (LLO).

Het Lokaal Loket Oegstgeest is het centrale informatiepunt waar de burgers op een laagdrempelige en klantvriendelijke wijze informatie en ondersteuning kunnen krijgen op de taakvelden Wonen, Zorg, Welzijn en Inkomensondersteuning.

Het Lokaal Loket Oegstgeest is een samenwerkingsverband tussen verschillende organisaties. In een samenwerkingsovereenkomst zijn de voorwaarden neergelegd waaronder de partijen zich onderling aan elkaar verbinden.

Samenwerkende organisaties in het Loket per 1 januari 2012:

- Gemeente Oegstgeest
- ActiVite, thuiszorgorganisatie
- RADIUS, welzijn ouderen
- Woningstichting Buitenlust
- Kwadraad, algemeen maatschappelijk werk*
- GGZ Leiden e.o.*

De participanten, leveren elk een bijdrage aan het Loket in de vorm van financiële middelen, en/of personele inzet.

*Kwadraad heeft aangegeven dat zij in 2012 geen financiële bijdrage meer leveren en per juli 2012 geen deel meer uit maken van het LLO.

*De GGZ levert geen financiële bijdrage of personele inzet. De adviseur van de GGZ wordt op detacheringbasis ingehuurd. De kosten komen volledig voor rekening van de gemeente.

Het LLO staat onder regie van de gemeente. Dat betekent dat de gemeente eindverantwoordelijk is voor het in stand houden van het Loket. De gemeente heeft een coördinator benoemd die zorg draagt voor de dagelijkse gang van zaken in het Loket. De coördinator legt verantwoording af aan de begeleidingscommissie en draagt zorg voor jaarlijkse managementinformatie. Minstens één keer per jaar komt de begeleidingscommissie bij elkaar in het gemeentehuis Oegstgeest. De voorzitter van de begeleidingscommissie is de Wethouder van Welzijn, Sociale zaken en Onderwijs, mevrouw E. van Oortmerssen – Schutte.

De begeleidingscommissie is ingesteld om te adviseren aan de partijen van de samenwerkingsovereenkomst over relevante zaken die betrekking hebben op LLO.

De begeleidingscommissie bestaat uit afgevaardigden van de partijen van de samenwerkingsovereenkomst.

Organisaties die niet deelnemen aan het LLO kunnen uitsluitend deel uitmaken van de begeleidingscommissie LLO, indien de begeleidingscommissie daartoe in meerderheid besluit.

Dit verslag is een jaarevaluatie 2011 van het Loket.

1. Locatie en inrichting.

Het Lokaal Loket Oegstgeest is gehuisvest in de bibliotheek en is rolstoeltoegankelijk. De bibliotheek ligt centraal in het dorp en wordt als “laagdrempelig” aangemerkt*. De werkruimte en meubilair van het LLO in de bibliotheek worden gehuurd. De huurkosten incl. servicekosten voor 2011 bedragen € 4.248 incl. BTW. De locatie beschikt over een informatiebalie met een hoog en laag gedeelte. Aan het hoge gedeelte vindt het eerste contact plaats. Aan het lage gedeelte kunnen gesprekken plaatsvinden. Er is geen spreekkamer aanwezig. De wachtruimte is in de bibliotheek zelf. De informatiebalie van het Loket loopt over in de informatiebalie van de bibliotheek.

Op de balie staat een computer en een printer (eigendom van het LLO), die zijn aangesloten op het netwerk van de bibliotheek. De gemeente is verantwoordelijk voor het onderhoud en vervanging van de aanwezige voorzieningen. Het Loket heeft een uitgebreide informatie- en foldervoorziening.

*Uit onderzoek door de Stichting Vraagwijzer is gebleken dat het de voorkeur verdient om een WMO-loket buiten het gemeentehuis te positioneren om de laagdrempeligheid en onafhankelijkheid te vergroten.

2. Registratiesysteem.

Om de dienstverlening door de adviseurs van het LLO te kunnen evalueren is vanaf het begin van de activiteiten een registratiesysteem gebruikt. Het oude registratiesysteem is inmiddels vervangen door een nieuw klant registratie volgsysteem. Het systeem is gebruikersvriendelijk, en het is bovendien een stuk eenvoudiger om managementgegevens op te vragen. Daarnaast is er de mogelijkheid om het systeem te koppelen aan het GBA. Dit is echter op de huidige locatie niet mogelijk. In het kader van de privacy-wetgeving is er voor gekozen om anoniem te registreren.

3. Website

Uit evaluatie is gebleken dat de website van het LLO toe is aan vernieuwing. Naar aanleiding hiervan is er met de afdeling communicatie van de gemeente en de webmaster van het LLO een communicatieplan opgesteld. Vanaf januari 2011 is de vernieuwde website in de lucht. De website voldoet geheel aan de richtlijnen die hiervoor zijn gesteld. Met de vernieuwde website wil het LLO zich onderscheiden van de overige websites van de zorgloketten in de regio. Verder wordt met-

andere ketenpartners samengewerkt aan de ontwikkeling van een digitale sociale kaart en de ontwikkeling van een software pakket (point) in het kader van herstellzorg voor aanvragen in het kader van de WMO.

4. Taken van het Loket

Het Loket informeert, adviseert, ondersteunt en voorziet in concrete oplossingen.

Het Loket beschikt over alle relevante informatie en digitale toegangen op het gebied van wonen, zorg, welzijn en inkomensondersteuning. De consulenten zorgen voor (folder) materiaal van hun eigen organisaties en de coördinator zorgt voor de overige informatie die in het Loket beschikbaar moet zijn. Het Loket kent 4 verschillende vraaggebieden:

Wonen:

- zoeken van een andere (voor senioren of gehandicapten geschikte) woning
- behoefte aan een woningaanpassing en woonvergoedingen
- overlast in de woonomgeving
- buurtbemiddeling
- Crisisopvang

Zorg:

- behoefte aan hulpmiddelen
- behoefte aan hulp in de huishouding, persoonlijke verzorging, verpleging, ondersteunende begeleiding en activerende begeleiding
- behoefte aan psychosociale hulpverlening/maatschappelijk werk
- WMO voorzieningen

Welzijn:

- behoefte aan recreatie, educatie en sociale contacten
- behoefte aan (gemak) diensten
- mobiliteit (binnenshuis en/of buitenshuis)
- vragen van mantelzorgers, vrijwilligers
- hulp bij persoonlijke problemen
- Bureau Discriminatiezaken
- Centrum Jeugd en Gezin (CJG)
- Sportverenigingen

Inkomensondersteuning:

- financiële wetten en regelingen, hulpfonds
- schuldhulpverlening
- bijstandsvragen
- informatie en inkomensondersteuning zelfstandigen
- collectieve- ziektekostenverzekering
- voedselbank

De omvang van de vraaggebieden geeft aan dat LLO een relatief breed loket is.

5. Bereikbaarheid van het Lokaal Loket.

Fysieke loket.

Het fysieke Loket is gehuisvest in de Openbare Bibliotheek, Lange Voort 2t, 2341 KA te Oegstgeest.

De openingstijden van het fysieke loket zijn in 2011: maandag tot en met donderdag van 14.00 – 17.00 uur.

Telefonisch loket.

Tijdens de openingstijden kan men het LLO, naast de persoonlijke bezoeken, ook bellen. Belt men buiten deze tijden, dan treft men een antwoordapparaat met informatie over de bereikbaarheid van het Loket.

Elektronische bereikbaarheid.

Een vraag of verzoek per e-mail indienen kan ook. Het Loket heeft daarnaast een eigen website: www.lokaalloketoegstgeest.nl. Het digitaal downloaden en versturen van formulieren is vooralsnog niet mogelijk. De bedoeling is dat dit vanaf 2012 wel te realiseren valt.

6. Team.

Consulenten.

Per dagdeel is 1 consulent aanwezig. De consulenten worden geleverd door de participerende organisaties. De Woningbouwvereniging Buitenlust levert geen consulent, maar participeert door het geven van een (hogere) financiële bijdrage. Een vertegenwoordiger van de Woningstichting Buitenlust verzorgt regelmatig scholing op het gebied van huisvesting. Het is de bedoeling dat de adviseurs zich onafhankelijk opstellen en niet hun eigen organisatie promoten.

In 2011 hebben er wisselend 7 adviseurs zitting gehad in het Loket, waarvan één vrijwilliger en twee adviseurs op detacheringbasis.

Coördinator.

De coördinator wordt geleverd door de gemeente Oegstgeest. De coördinator geeft leiding aan de adviseurs. De coördinator werkt 12 uur per week voor het Loket. De coördinator heeft geen zitting als adviseur, maar probeert zoveel mogelijk aanwezig te zijn om de lopende zaken en de werkwijze van de adviseurs te coördineren. Gebleken is dat de adviseurs van het Loket zelfstandig hun functie kunnen vervullen. Wanneer blijkt dat er aan- of bijsturing noodzakelijk is, wordt dit met de betreffende adviseur besproken. Eén keer per kwartaal vindt er een overleg met de adviseurs plaats. Daarnaast vindt er ieder kwartaal een coördinatorenoverleg in de regio plaats.

Verder vindt er regelmatig overleg plaats tussen de coördinator, wethouder, en leidinggevende.

Minstens één maal per jaar vindt er overleg plaats met de begeleidingscommissie. Daarnaast is het de taak van de coördinator om de informatie op de website up to date te houden, externe contacten te onderhouden, deel te nemen in overleggen, en proactief te zijn. Bovendien dient de coördinator er altijd naar te streven dat het LLO zo optimaal mogelijk functioneert door een verbetertraject op te stellen. Hierbij wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van de expertise van Stichting Vraagwijzer of te kijken naar de opzet van andere loketten in de regio.

7. Scholing en deskundigheidsbevordering.

Eenmaal per kwartaal is er LLO teamoverleg. Tijdens het overleg komen knelpunten aan de orde; worden ervaringen uitgewisseld en worden de consultants geïnformeerd over beleidsmatige zaken. Ook wordt tijdens dit overleg tijd besteed aan scholing en deskundigheidsbevordering. Er wordt regelmatig een gastspreker over actuele zaken uitgenodigd. De gastspreker kan ook iemand zijn van de participerende organisaties. Op die manier blijven de adviseurs up to date qua kennis.

Scholing adviseurs in 2011.

- Presentatie over GGZ- informatiepunt/inloophuis psychiatrie door coördinator GGZ
- (voorjaar) Regionale scholing adviseurs te Hillegom, gastsprekers (SFD en Bureau Discriminatiezaken)
- (najaar) presentatie CAK en schuldhulpverlening te Noordwijk
- Presentatie stand van zaken CJG door beleidsmedewerker Welzijn.

Twee keer per jaar is er een gezamenlijke scholing met alle adviseurs en coördinatoren van de Duin- en Bollenstreek Loketten.

8. Communicatie en PR.

Het Lokaal Loket Oegstgeest beschikt over een eigen website en een e-mailadres. Het LLO beschikt over een eigen logo, folder, briefpapier en visitekaartjes.

Informatie en uitleg zijn gegeven over het LLO door de coördinator op de Gemeentedag (1x per jaar) en de infoavonden (2x per jaar) voor nieuwe bewoners van Oegstgeest.

In 2011 zijn er regelmatig stukjes (thema's) over het Loket in de Oegstgeester Courant verschenen. Het LLO staat vermeld op de calamiteitenkaart 2011-2012.

Tevens wordt er ruimschoots aandacht besteed aan het LLO in de gemeentegids.

Verder is in samenwerking met de afdeling communicatie een communicatieplan opgesteld voor 2011/2012 en is de vernieuwde website een feit. Met de vernieuwing van het foldermateriaal wordt gewacht tot de integratie in het CJG een feit is.

Het Lokaal Loket is voor 2011 aangemeld bij de WMO-Loket top 100 van de Stichting Vraagwijzer Nederland. Het Lokaal Loket Oegstgeest is ooit binnengekomen op plaats 68. Via het verbetertraject dient een verdere stijging in de top-100 te worden gerealiseerd. Hierbij de opmerking dat wij geen zorgloket zijn en dat de website niet bij het onderzoek wordt betrokken.

9. Cliëntencontacten.

De belangrijkste cijfers op een rij betreffende contacten in het Loket die er in de periode 1 januari 2011 tot en met 31 december 2011 zijn geweest. Er wordt tot op heden anoniem geregistreerd. Met het nieuwe klantvolgsysteem kunnen wij de klant beter in kaart brengen en beter inzicht verkrijgen in de verschillende doelgroepen.

Digitale contacten website.

Het gemiddeld aantal digitale bezoeken op de website over de maanden oktober, november en december 2011 bedraagt **23.296**. Dit geeft een vertekend beeld, omdat er geen statistieken beschikbaar zijn over de rest van het jaar. Dit in verband met verhuizing naar een andere server. Voor 2010 waren dit er **29.488**, voor 2009 waren dit er **23.895**, en voor 2008 **24.000**.

Aard en omvang van de klantencontacten.

Het aantal fysieke klantencontacten over de maanden januari tot en met december 2011 bedroeg **518** (2010) **604**. In 2009 bedroeg deze **739**. In 2008 waren het er **878**. In 2011 is dit een gemiddelde van **43** per maand. De conclusie kan dan ook worden getrokken dat het aantal bezoekers gestaag afneemt.

Het aantal fysieke klantencontacten in het LLO valt vergeleken met de andere loketten in de regio lager uit. Dit komt mede door het feit dat het LLO geen WMO-aanvraagloket is. In de andere loketten worden WMO- en bijstandsaanvragen afgehandeld door een ISD-consulent. In de andere loketten zitten dan ook 2 adviseurs per dag, en werkt men met een formulierenbrigade.

Cliëntencontacten.

Zoals blijkt uit Tabel 1., hebben er in 2011 totaal 518 contacten plaatsgevonden.

Tabel 1. Aantal contacten per maand (kwartaal)

| | | |
|-----------|------------|-------|
| Januari | 26 | |
| Februari | 52 | (121) |
| Maart | 43 | |
| April | 38 | |
| Mei | 57 | (147) |
| Juni | 52 | |
| Juli | 46 | |
| augustus | 31 | (127) |
| september | 50 | |
| Oktober | 45 | |
| november | 47 | (123) |
| december | 31 | |
| Totaal | 518 | |

De burgers van de gemeente Oegstgeest zijn over het algemeen als “mondig” aan te merken. De burgers in Oegstgeest hebben, in vergelijking met andere gemeenten, een hoger opleidingsniveau. Dit houdt in dat veel Oegstgeestenaren zelf de weg naar hulp weten te vinden. Dit geeft een lager aantal hulpvragen in het Loket. Zoals eerder aangegeven is het aantal digitale contacten wel fors toegenomen. De contacten omvatten zowel de fysieke, telefonische als e-mailcontacten. In Tabel 2. is hiervan een overzicht gegeven.

Tabel 2. Wijze van contact

| | |
|---------------------------------|------------|
| Anders (bv. via een instelling) | |
| Balie | 412 |
| Email | 9 |
| Telefoon | 95 |
| Anders | 2 |
| Totaal | 516 |

In Tabel 3. is weergegeven het aantal cliënten per leeftijdscategorie.

Van alle cliënten valt het grootste deel binnen de leeftijdsgroep ouder dan 65 jaar. De cliënten in de leeftijdsgroep 25 tot 55 jaar komen op de tweede plaats. Omdat er vanaf 1 januari 2011 wordt gewerkt met een nieuw klant-registratiesysteem is de indeling van de leeftijdscategorieën veranderd.

Als we de cijfers van 2010 en 2011 naast elkaar leggen kunnen we concluderen dat het aantal cliënten in de leeftijdsgroep van pakweg 25 tot 60 jaar is toegenomen.

Tabel 3. aantal cliënten per leeftijdscategorie. 2011

| Leeftijd | Maand | | | | | | | | | | | | Totaal |
|---------------|-------|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|------|-----|-----|-----|--------|
| | jan | Feb | mrt | apr | mei | juni | juli | aug | sept | okt | nov | dec | |
| Ouder dan 65 | 2 | 6 | 7 | 5 | 11 | 9 | 1 | 8 | 6 | 13 | 7 | 1 | 206 |
| 55-65 | 15 | 16 | 17 | 21 | 7 | 10 | 14 | 20 | 22 | 15 | 20 | 17 | 62 |
| 25-55 | 4 | 9 | 15 | 8 | 13 | 4 | 10 | 18 | 13 | 11 | 17 | 15 | 152 |
| 18-25 | 7 | 3 | 7 | 7 | 21 | 1 | 2 | | 5 | 6 | 3 | 7 | 16 |
| Jonger dan 18 | | | | | | | | | 1 | | | 1 | 6 |
| Onbekend | 21 | 15 | 12 | 17 | 5 | 8 | 11 | 10 | 17 | 8 | 11 | 11 | 73 |
| Totaal | | | 96 | 73 | 47 | 79 | 65 | 57 | 57 | 56 | 47 | 39 | 515 |

Tabel 4. aantal cliënten per leeftijdscategorie. 2010

| Leeftijd | Maand | | | | | | | | | | | | Totaal |
|---------------|-------|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|------|-----|-----|-----|--------|
| | jan | Feb | mrt | apr | mei | juni | juli | aug | sept | okt | nov | dec | |
| ouder dan 80 | 2 | 6 | 7 | 5 | 11 | 9 | 1 | 8 | 6 | 13 | 7 | 1 | 76 |
| 60-80 | 15 | 16 | 17 | 21 | 7 | 10 | 14 | 20 | 22 | 15 | 20 | 17 | 194 |
| 40-60 | 4 | 9 | 15 | 8 | 13 | 4 | 10 | 18 | 13 | 11 | 17 | 15 | 137 |
| 20-40 | 7 | 3 | 7 | 7 | 21 | 1 | 2 | | 5 | 6 | 3 | 7 | 49 |
| Jonger dan 20 | | | | | | | | | 1 | | | 1 | 2 |
| Onbekend | 21 | 15 | 12 | 17 | 5 | 8 | 11 | 10 | 17 | 8 | 11 | 11 | 146 |
| Totaal | | | 96 | 73 | 47 | 79 | 65 | 57 | 57 | 56 | 47 | 39 | 604 |

Klachten.

In 2011 zijn er geen klachten over het functioneren van de adviseurs of anders binnen gekomen.

Klanttevredenheidsonderzoek.

In het jaar 2007 is er voor het laatst een klanttevredenheidsonderzoek afgerond. Rapportcijfer 8.5.

In 2011 is er opnieuw een onderzoek uitgetzet. De evaluatie zal begin 2012 plaats vinden.

Samenwerking.

Binnen het team van adviseurs en coördinator is de samenwerking positief en opbouwend te noemen. De kwaliteit van de dienstverlening en de pro-actieve opstelling van de adviseurs wordt als positief ervaren.

10. Financiën.**Financieel verslag Lokaal Loket 2011**

Voor het jaar 2011 is oorspronkelijk een budget van € 28.400 begroot. Van de begroting gaat een bedrag van € 960,- af ten behoeve van het Inkoopvoordeel Servicepunt 71. Het begrotingstotaal bedraagt hierdoor € 27.440.

De werkelijke uitgaven over 2011 bedragen € 20.395,89. De ruimte over 2011 bedraagt daarom € 27.440 minus € 20.395,89= € 7.044,11.

Van de deelnemende organisaties in het LLO zijn navolgende financiële bijdragen ontvangen:

| | |
|--------------------|-------------------|
| Kwadraad | € 1.242,86 |
| Radius | € 1.242,86 |
| ActiVite | € 1.242,86 |
| WST Buitenlust | <u>€ 3.300,00</u> |
| Totaal ontvangsten | € 7.028,58 |

Over de periode 2009/2010 zijn er naar rato de navolgende bedragen terugbetaald:

| | |
|-------------------|-------------------|
| WST Buitenlust | € 2.842,23 |
| ActiVite | € 1.099,19 |
| Radius | <u>€ 1.099,19</u> |
| Totaal restitutie | € 5.040,61 |

De begroting voor 2012 is beraamd op € 25.237. Dit is nog inclusief de financiële bijdrage van Radius/ActiVite en WST Buitenlust.

11. Knelpunten LLO.

Uit evaluatie is gebleken dat er op de huidige locatie een aantal knelpunten zijn:

- › Het ontbreken van een spreekkamer (privacy-ruimte). Deze is op de huidige locatie niet te verwezenlijken,
- › De interne bewijzing is niet ideaal, het loket zit in een hoek, naast de infobalie van de bibliotheek, hierdoor krijgen de adviseurs veel vragen over de bibliotheek.
- › Onvoldoende ruimte voor het ophangen van posters etc.,
- › Het LLO is te veel afhankelijk van de openingstijden van de bibliotheek.

*

Door de voorgenomen integratie in het CJG per 1 juli 2012 worden genoemde knelpunten voor het grootste deel opgeheven. Het CJG heeft eigen spreekkamers, een ontvangstbalie met zitjes, koffievoorziening etc.

10. Visie en ontwikkelingen LLO 2012-2020.

In verband met de Stelselherzieningen en “WMO/De Kanteling” dient het LLO hierop te anticiperen. Steeds meer regelingen die onder de AWBZ vielen of door het UWV werden uitgevoerd gaan over naar de gemeente. Een aantal van deze regelingen zijn:

- de begeleidende ondersteuning
- jeugdzorg
- hulpmiddelen AWBZ
- financiering MEE
- Wajong (WWB).

Op grond van bovenstaande is het van belang dat het LLO hierop anticipeert. Zo is het van belang dat de adviseurs die zitting hebben in het LLO worden bijgeschoold betreffende de Stelselherzieningen, zodat de burgers met hun vragen op een juiste en adequate wijze worden

geholpen en doorverwezen. De voorgenomen integratie van het LLO in het CJG biedt tegelijkertijd nieuwe kansen om de dienstverlening aan de burger verder te optimaliseren. Het CJG beschikt over een front-office alsmede een back-office en een spreekkamer. Daarnaast biedt het mogelijkheden voor het instellen van een inloopspreekuur Mantelzorgondersteuning en WMO, bijvoorbeeld 2 uur per week. De mantelzorgondersteuning kan gedaan worden door de zittende adviseurs. Voor het inloopspreekuur WMO kan een WMO-consulent van de gemeente worden ingezet.

11. Actiepunten cq verbetertraject 2012.

- **upgrading folders en communicatie (planning mei);**
- **digitaal uitzetten klanttevredenheidsonderzoek;**
- **evaluatie klanttevredenheidsonderzoek;**
- **integratie in Centrum Jeugd en Gezin (CJG) per 1 juli 2012;**
- **nieuwe invulling geven aan Mantelzorgondersteuning;**
- **deelname digitale ontwikkelingen regio;**
- **digitaal kunnen opvragen aanvraagformulieren WMO;**
- **inventarisatie nieuwe opzet LLO.**