



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

a d v i e s c e n t r u m w o n e n / z o r g / w e l z i j n

JAARVERSLAG 2010

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 2011:

- 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. Zo werkt de adviseur van de GGZ op detacheringbasis in het LLO. Vanaf 1 januari 2011 is er tevens één medewerker van Radius gedetacheerd.

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 2010 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 2010 bedragen € 4.248. 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 (eigendom van het Loket) en een printer, die zijn aangesloten op het netwerk van de bibliotheek en waar ook back-ups worden gemaakt. 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. Dit programma is inmiddels gedateerd en vervangen door een nieuw klant registratie volgsysteem. Dit systeem is ontworpen door onze nieuwe webmaster Frank Meijer van My-link en wordt ook in de Duin- en Bollenstreek gebruikt. 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. Er is voor gekozen om per 1 januari 2011 met het nieuwe systeem te gaan werken.

3. Website

Uit evaluatie is gebleken dat de website en het foldermateriaal van het LLO toe was aan vernieuwing. Naar aanleiding hiervan is er met de afdeling communicatie van de gemeente een communicatieplan opgesteld. Onze webmaster is verantwoordelijk voor de realisatie van de website. Inmiddels is de vernieuwde website een feit en wordt er door de afdeling communicatie verder aan de folders en posters gewerkt. 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. Met de vernieuwde website beoogt het LLO hoge ogen te scoren in de top-100 van landelijke loketten opgesteld door de Stichting Vraagwijzer.

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
- 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)

Inkomensondersteuning:

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

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. Op de vrijdagmiddag van 14.00-17.00 vindt er een inloopspreekuur van het Steunpunt Mantelzorgers Duin- en Bollenstreek plaats.

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.

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 2010 hebben 5 adviseurs zitting gehad in het Loket, waarvan Radius er twee levert. In 2009 waren er nog 9 adviseurs. Door de fysieke terugtrekking van een aantal organisaties om

uiteenlopende redenen is het Loket in 2010 regelmatig onbemand geweest. Per 1 september 2010 is er een nieuwe adviseur vanuit de GGZ op detacheringbasis aangesteld. Tevens wordt er vbanaf 1 mei 2010 gewerkt met een vrijwilliger.

De sfeer en onderlinge samenwerking tussen de consultants zijn positief. De consultants werken en denken actief en enthousiast mee aan de vormgeving van het Loket.

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. Vanaf 1 januari 2011 zal er nog één keer per kwartaal een overleg met de adviseurs plaatsvinden. In 2010 was dit nog één keer per 6 weken.

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 2010.

- Woningstichting Buitenlust. Huisvestingszaken up to date houden.
- Consultant van Sociale Zaken. Uitleg over bijstandsregelingen en -wetten.
- Scholingsmiddag waarbij het CIZ en MEE uitleg hebben gegeven over de gevolgen van de AWBZ-pakketmaatregel met betrekking tot de indicatiestelling en gevolgen voor de ondersteunende begeleiding.
- Presentatie stand van zaken CJG door beleidsmedewerker Welzijn.
- Presentatie van het Bureau Discriminatiezaken door beleidsmedewerker Bureau.
- Presentatie over het inloopsprekkuur Mantelzorgers Duin- en Bollenstreek door

beleidsmedewerker.

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 2010 zijn er regelmatig stukjes (thema's) over het Loket in de Oegstgeester Courant verschenen. Het LLO staat vermeld op de calamiteitenkaart 2010-2011.

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 en is de vernieuwde website een feit.

Het Lokaal Loket is voor 2010 aangemeld bij de WMO-Loket top 100 van de Stichting Vraagwijzer Nederland. Het Lokaal Loket Oegstgeest is binnengekomen op plaats 68. Via het verbetertraject dient een verdere stijging in de top-100 te worden gerealiseerd. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met P. van der Kruk van de Stichting Vraagwijzer Nederland over het verbetertraject en de "Kanteling", en de gevolgen die het heeft voor het LLO en de WMO.

Actiepunt(en) voor 2011. Informatie over LLO bij huisartsen en instellingen. Voor mei/juni 2011 staat er een klanttevredenheidsonderzoek op het programma. Deze wordt uitgezet voor een half jaar. Begin 2012 wordt deze geevalueerd. Verder wordt er een intern symposium georganiseerd om te kijken naar de opzet van de diverse (zorg)loketten in de regio Holland Rijnland.

9. Cliëntencontacten.

De belangrijkste cijfers op een rij betreffende contacten in het Loket die er in de periode 1 januari 2010 tot en met 31 december 2010 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 aantal digitale bezoeken op de website in 2010 bedraagt op jaarbasis **29.488**.

Voor 2009 waren dit er **23.895**, en voor 2008 **24.000**. De conclusie kan worden getrokken dat het aantal digitale bezoeken op de website is gestegen. Met de vernieuwde website is de verwachting dat het aantal contacten zal verdrievoudigen.

Aard en omvang van de klantencontacten.

Het aantal fysieke klantencontacten over de maanden januari tot en met december 2010 bedroeg **604**. In 2009 bedroeg deze **739**. In 2008 waren het er **878**. In 2010 is dit een gemiddelde van **50** per maand. De conclusie kan dan ook worden getrokken dat het aantal bezoekers gestaag afneemt dit in tegenstelling tot de digitale contacten.

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 2010 totaal 604 contacten plaatsgevonden.

Tabel 1. Aantal contacten per maand (kwartaal)

Januari	49	
Februari	49	(156)
Maart	58	
April	58	
Mei	37	(127)
Juni	32	
Juli	38	
augustus	56	(158)
september	64	
Oktober	53	
november	58	(163)
december	52	
Totaal	604	

De samenstelling van de bevolking van de gemeente Oegstgeest is over het algemeen als “mondig” aan te merken. Veel ouderen in Oegstgeest hebben, vergeleken 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. Hieruit blijkt dat een fysiek loket echt nodig is.

Tabel 2. Wijze van contact

Anders (bv. via een instelling)	
Balie	551
Email/telefoon	53
Totaal	604

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

Van alle cliënten valt het grootste deel binnen de leeftijdsgroep 60 tot 80 jaar. De cliënten in de leeftijdsgroep 40 tot 60 jaar komen op de tweede plaats.

Tabel 3. 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 2010 is er één klacht over het Loket binnengekomen. Deze is schriftelijk door de coördinator afgedaan. Nadere actie niet nodig.

Klanttevredenheidsonderzoek.

In het jaar 2007 is een klanttevredenheidsonderzoek afgerond. Rapportcijfer 8.5. Voorstel is om in mei of juni 2011 een nieuw onderzoek te doen.

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.

Het budget voor het LLO is voor 2010 ruimschoots toereikend gebleken, ondanks dat er minder gelden zijn binnengekomen door het wegvallen en/of minder bijdragen van een aantal organisaties. Voor 2010 was er een bedrag van € 49.062 begroot. De begroting was gebaseerd op de oorspronkelijke bijdragen. Voor 2011 is de begroting naar beneden bijgesteld. Deze is nu op € 28.400 begroot. Het financiële systeem (coda) laat over 2010 een totale uitgave zien van €3.735. Hierin is echter een correctie betreffende een afrekening 2009 ad € 12.000 verwerkt, waardoor de werkelijke totale uitgaven over 2010 € 15.735 waren.

11. Knelpunten LLO.

Uit evaluatie is gebleken dat de huidige locatie niet de meest ideale is. De volgende knelpunten doen zich voor:

- › Het ontbreken van een spreekkamer (privacy-ruimte). Deze is op de huidige locatie niet te verwezenlijken,
- › De bewijzering is niet ideaal, het loket zit in een hoek, naast de infobalie van de bibliotheek,
- › Onvoldoende ruimte voor het ophangen van posters etc.,
- › Het LLO is te veel afhankelijk van de bibliotheek, bijna overal moet verantwoording worden afgelegd aan de bibliotheek.

11. Actiepunten cq verbetertraject 2011

- **intern symposium opzet zorgketten regio Holland Rijnland (planning september);**
- **upgrading folders en aandacht voor PR (planning mei);**
- **nadere invulling bezetting LLO;**
- **andere locatie LLO;**
- **nieuwe invulling Steunpunt Mantelzorg;**
- **klanttevredenheidsonderzoek (planning mei/juni).**