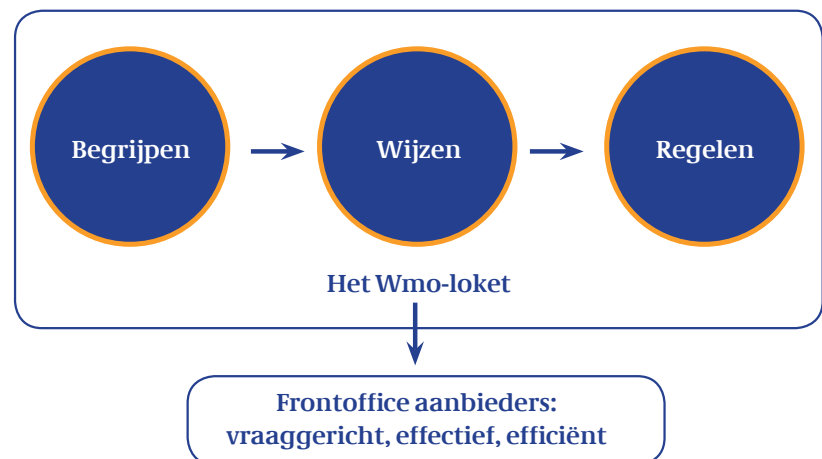


Het Vraagwijzerloket is geopend en nu...

Sinds januari 2008 heeft de deelgemeente Kralingen-Crooswijk in Rotterdam een Wmo-loket. Deze Vraagwijzer is zowel binnen de Stadswinkel als in een drietal voorposten binnen de deelgemeente georganiseerd.

door Michel de Visser en Jacques van Iperen



Bron: www.vraagwijzer.nl

Voordat het loket werd geopend, moesten belangrijke keuzes gemaakt worden: Hoe breed wordt het loket? Hoe garanderen we de onafhankelijkheid? Met welke partners werken we samen? Hoe financieren we het? Tegelijkertijd zijn diverse samenwerkingsverbanden gesmeed om op 1 januari 2008 operationeel te kunnen zijn.

Inmiddels 'draait' het loket een aantal maanden. Maar het werk is niet klaar als de wethouder het lint bij de opening heeft doorgeknipt, het begint dan pas echt. De uitdagingen liggen o.a. op het gebied van communicatie, de Sociale kaart, registratie en resultaatmeting.

Voorafgaand aan de opening van de Vraagwijzer is met burgers, zorgaanbieders en samenwerkingspartners gecommuniceerd over wat de Vraagwijzer inhoudt en kan gaan betekenen. Nu de Vraagwijzer operationeel is, is het zorg om met de doelgroepen te blijven communiceren. Het succes van Vraagwijzer is namelijk mede afhankelijk van de bekendheid van de Vraagwijzer en de diensten die het verstrekt. Dit betekent blijven communiceren via de website, (lokale) kranten, mailingen, folders en flyers. Het loket moet zo bekend zijn dat ook bewoner die nu geen zorgvraag hebben, weten waar ze moeten zijn als hulp nodig hebben.

Als de cliënt eenmaal bij de Vraagwijzer 'binnen' is, moet deze cliënt kwalitatief goede dienstverlening (informatieverstrekking, adviesdienstverlening en/of doorverwijzing) krijgen. De medewerkers die hiervoor speciaal zijn aangesteld, moeten kunnen beschikken over een aantal instrumenten, waaronder de Sociale kaart (actueel overzicht van producten, activiteiten en organisaties op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn in de (deel)gemeente, regio maar ook landelijk).

Sociale kaart

Er is binnen de (deel)gemeente al gestart met een minimumvariant van een Sociale kaart. Om de sociale kaart optimaal te kunnen gebruiken zal de kaart gevuld moeten worden met zoveel mogelijk producten, activiteiten en organisaties. Die sociale kaart moet ook een 'warme' kaart zijn: het moet meer zijn dan een lijst telefoonnummers en adressen. Voor een goed functionerend aanbod is het van groot belang dat zorgaanbieders en professionals uit het veld elkaar ook kennen en elkaar weten te vinden als dat nodig is. Dit bevordert de informatieuitwisseling, vergemakkelijkt het doorverwijzen en vergroot uiteindelijk de kwaliteit van de zorg voor de klant. Een 'warme' Sociale kaart ontstaat echter niet vanzelf, de gemeente moet daar een stimulerende en faciliterende rol in spelen.

Ook is het van belang om de cliënten en de afgenomen dienst(en) te registreren. De registratie dient een tweetal doelen. Het geeft de Vraagwijzer informatie over het aantal cliënten en hun achtergrond, de (type) zorgvraag en de verleende dienst. Deze informatie dient tevens als input voor de evaluatie van het loket en de dienstverlening. De registratie dient eveneens de informatieverstrekking aan derden. Aangezien de Vraagwijzer een 'voorportaal' is, kan het trends/ontwikkelingen signaleren aangezien hier de informatie als eerste binnenkomt en wordt verwerkt.

Onderdeel van het kwaliteitssysteem behoort ook de cliëntenparticipatie te zijn. Via klantenpanels is het mogelijk om feedback te krijgen op de kwaliteit van de vraagwijzer.

De vraagwijzer heeft een nieuwe vorm van dienstverlening geïntroduceerd. Het zal echter pas dan een succes zijn, als over een paar jaar het voor iedereen een vanzelfsprekendheid is geworden.

Drs. M. de Visser, portefeuillehouder Welzijn binnen de deelgemeente Kralingen-Crooswijk.
Drs. J.W.J. van Iperen, projectleider vanuit Hoffman Krul & Partners. ■

» www.vraagwijzer.nl