



**Programma Lokale Versterking GGz Wmo**  
van mensen met een psychische handicap

Vereniging Landelijk Platform GGz

Initiatiefgroep GGZ-WMO Drenthe  
presenteert:



WMO-loketten getoetst vanuit ervaringsdeskundigheid.  
Een mysterie onthuld ?

© Initiatiefgroep GGZ-WMO Drenthe/Programma Lokale Versterking  
oktober 2007

# VOORWOORD

“Willen jullie meewerken aan een mystery guest’?” Met die vraag kwamen vertegenwoordigers van ggz-cliënten bij de Drentse gemeenten. Je denkt dan in eerste instantie aan het onverwachte optreden van een bekende Nederlander op een feestje.

Maar het bleek juist niet te gaan om een bekende Nederlander en zeker niet om een feestje.

De mystery guest is juist de onbekende en ongeziene Nederlander wiens leven beslist geen feest is.

Het is één van de vele Nederlanders die kampt met psychische problemen.

En in tegenstelling tot lichamelijke problemen, loop je niet te koop met psychische problemen. Dat, terwijl psychische problemen als geen andere het welzijn van mensen kan ondermijnen.

Welzijn van burgers, dat is de corebusiness van gemeenten. Gemeenten hebben alle aandacht voor sociale en fysieke factoren die van invloed zijn op dat welzijn. Maar psychische factoren waren lange tijd het exclusieve domein van psychiatrische instellingen ver weg van onze woonwijken.

Deze instellingen worden nu afgebouwd. De cliënten komen weer in onze steden en dorpen wonen, al dan niet onder begeleiding van de ggz. Met deze nieuwe bewoners komen ook nieuwe opdrachten aan de gemeenten: preventie van psychische problematiek, integratie van (ex)ggz-cliënten en het realiseren van samenhang en samenwerking tussen de verschillende instellingen.

De gemeenten hebben deze nieuwe taken met overtuiging opgepakt. GGZ-cliënten zijn immers gewone burgers die thuis horen in ons midden. Sterker nog: een groot deel van ons kampt één of meerdere keren in zijn of haar leven met psychische problemen. We weten het alleen vaak niet van een ander of we willen het van onszelf niet weten omdat geestelijke problemen taboe zijn.

Het is daarom van groot belang dat de gemeentelijke zorgloketten open staan voor mensen met psychische problemen. Idealiter zouden onze loketmedewerkers psychische problematiek moeten kunnen herkennen en moeten weten hoe ze er mee om moeten gaan. Ze zouden de klant ook moeten kunnen helpen zijn of haar weg te vinden in het woud aan instellingen op het grensgebied van WMO en GGZ.

Dit alles is echter voor de gemeente en haar medewerkers een nieuwe tak van sport. De gemeente wil zich daarin bekwamen, maar heeft daarvoor een spiegel nodig; een confrontatie met de manier waarop we nu omgaan met klanten met psychische problemen. Een confrontatie, niet om te verwijten, maar om van te leren.

Toen de Drentse gemeenten er achter kwamen dat met de “mystery guest” zo’n spiegel bedoeld was, hebben ze de kans met beide handen aangegrepen. We zien de uitkomsten als een eerste spiegelbeeld; een nulmeting. We hopen dat de organisaties van ggz-cliënten ons kunnen helpen om onze dienstverlening zo te verbeteren, dat anderen gemeenten in Nederland zich aan de Drentse gemeenten willen spiegelen.

Wethouder H.G. Jumelet  
Gemeente Emmen

# INHOUDSOPGAVE

	<b>Blz</b>
INLEIDING DOOR COR BRAS	4
CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	5
HET PROJECT MYSTERY GUEST; GGZ-kwaliteitstoetsing van WMO-loketten Drenthe	8
- Aanleiding	
- Doel	
- Middel	
- Aanpak	
- Verwerking van de uitkomsten	
- Rapportage	
- Toelichting op de rapportage	
UITKOMST VAN DE KWALITEITSTOETSING; over alle gemeenten van Drenthe	10
- Toetsingsonderdelen, inclusief conclusies:	
o Bij aankomst bij het gebouw	10
o Bij binnenkomst van het gebouw	11
o Tijdens het wachten	12
o Informatie	13
o Afhandeling	14
o Openingstijden	15
- Aanvullende opmerkingen van de Mystery Guests	16
BEREIKBAARHEID EN VINDBAARHEID VAN DE WMO-LOKETTEN VIA MODERNE COMMUNICATIEMIDDELEN	18
- Per telefoon, e-mail en website	18
- Op internet en in de telefoongids	23
- Conclusies bereikbaarheid en vindbaarheid	24
MET DANK AAN	25
AFKORTINGEN EN UITLEG GEBRUIKTE TERMEN	26
BIJLAGE: Gebruikte casussen	
Leden Initiatiefgroep en bereikbaarheid (binnenzijde omslag)	

# INLEIDING

Hierbij bieden wij u het eindrapport aan van de Mystery Guest.

Wij, de leden van de Initiatiefgroep GGZ-WMO Drenthe, hebben in de afgelopen zomer samen met de leden van de Deelnemersraad GGZ-WMO Drenthe de WMO-loketten in deze provincie bezocht.

Als voorzitter van de Initiatiefgroep kan ik u zeggen dat dit bezoek aan de WMO-loketten meer dan geslaagd is, mede door de geweldige inzet van de deelnemers die als Mystery Guest dit onderzoek hebben uitgevoerd.

Met de invoering van de WMO moest er ook een duidelijke voordeur komen voor de burgers die met vragen zitten rond zorg, welzijn, WVG, enzovoort: het WMO-loket. De Initiatiefgroep vroeg zich daarop af: hoe staat het hier nu mee?

In overleg met een begeleidingsgroep, waarin twee gemeenten en de WMO-ambassadeur voor Drenthe waren vertegenwoordigd, is er gekozen voor een zogenaamde nulmeting om er op deze wijze achter te komen waar de sterke en zwakke punten zitten. Dit alles vanuit het perspectief van mantelzorgers en cliënten (ervaringsdeskundigen) uit de GGZ.

Wij hebben met dit rapport niet getracht uit te zoeken welke WMO-loketten het ten opzichte van elkaar beter of slechter doen. Wel hebben we gezocht naar klantvriendelijkheid, bereikbaarheid en bejegening.

Dit onderzoek is mogelijk gemaakt dankzij de intensieve samenwerking met het landelijke Programma Lokale Versterking, waarvan de beide medewerkers samen met de Deelnemersgroep en de Initiatiefgroep dit project hebben opgezet, uitgevoerd en afgerond.

Tenslotte heeft de Initiatiefgroep gekeken naar de begrijpbaarheid en de leesbaarheid van dit rapport. Daarom zal het rapport minder academisch zijn opgesteld dan men wellicht gewend is, maar meer in gangbaar Nederlands.

Dit hebben wij bewust gedaan omdat we van mening zijn dat de regels, die neergelegd zijn in Agenda 22 (*de VN regels waarin is vastgelegd hoe overheden om kunnen/moeten gaan met hun burgers*) niet alleen door ons maar ook door alle gemeenten in Drenthe zouden moeten worden gehanteerd.

Ik hoop dat u bij het lezen van dit rapport de conclusies en aanbevelingen ziet als gratis advies waarbij wij u, desgevraagd, ook nog een training aan kunnen bieden die zich specifiek richt op het omgaan en bejegenen van mensen met een psychische beperking.

Als voorzitter wil ik iedereen die hieraan heeft bijgedragen, hartelijk bedanken. Ik hoop dat dit initiatief over een jaar of twee nog eens herhaald kan worden als bijdrage aan de kwaliteit van dienstverlening door gemeenten aan hun burgers in het kader van de WMO.

C. Bras  
Voorzitter Initiatiefgroep GGZ-WMO Drenthe

Hoogeveen, oktober 2007

# CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In dit onderzoek, uitgevoerd door cliënten en mantelzorgers in de GGZ in de zomer van 2007, is met name de voorkant (*publiekskant*) van de WMO-loketten getoetst. Hierbij is uitgegaan van de **kerndoelstelling** van de WMO-loketten, namelijk:

## **Eén loket voor alle vragen op het gebied van zorg en welzijn.**

Alle gemeenten in Drenthe zijn tweemaal bezocht en laten een **voldoende** indruk achter. Echter voldoende, wil niet zeggen dat alles ook werkelijk goed is.

De gestelde vragen zijn globaal terug te brengen tot vier kernbegrippen, die terug te vinden zijn in de diverse notities rond dit punt in verschillende Drentse gemeenten:

- 1. De bekendheid van de WMO-loketten**
- 2. De toegankelijkheid van de WMO-loketten**
- 3. De deskundigheid van de medewerkers**
- 4. De algemene service**

Al deze punten zijn op meerdere manieren getoetst.

Een algemeen beeld over de Drentse gemeenten is opgenomen in dit rapport. Specifieke uitkomsten per gemeente worden alleen beschikbaar gesteld aan de betrokken wethouder, aan het dagelijks bestuur van de betrokken WMO-raad (of -platform) alsmede aan de betrokken ambtenaar.

### Algemene conclusies en aanbevelingen:

#### **De bekendheid van de WMO-loketten**

Onderzocht is de vindbaarheid, zowel digitaal als per telefoon. Hierbij valt op dat:

- de term WMO-loket via zoekfuncties weinig oplevert;
- men via recepties van gemeenten over het algemeen zeer snel en goed telefonisch wordt doorverbonden;
- de medewerkers van de loketten niet altijd op de hoogte zijn van de WMO-site van hun eigen gemeente.

#### Aanbevelingen:

- Gebruik uniforme aanduidingen voor de WMO-loketten.
- Stel één telefoonnummer voor heel Drenthe in, waar vandaan wordt doorgeschakeld naar het juiste WMO-loket (uiteraard een gratis nummer, in verband met de toegankelijkheid).
- Gebruik in de communicatie met de burgers éénzelfde stijl en logo om grotere bekendheid en herkenbaarheid te bereiken (naar voorbeeld Twentse loketten).

## **De toegankelijkheid van de WMO-loketten**

Hierbij valt op dat:

- het parkeren van de auto soms kosten met zich mee brengt, oplopend tot 2 euro;
- het openbaar vervoer niet altijd toereikend is om vanuit de buitendorpen naar het loket te reizen;
- er in bijna alle gevallen bij de inrichting van het gebouw rekening is gehouden met mensen die aangewezen zijn op rolstoel, etc.;
- men in het gebouw vaak aangewezen is op hulp van de receptie om het feitelijke loket te vinden;
- het wachten varieert van zitten en op je beurt wachten tot een warme ontvangst met gratis een kop koffie of thee.

### Aanbevelingen:

- Overweeg teruggave van het parkeergeld bij een bezoek aan het loket. Vanuit de gezichtshoek van de onderzoekers, is het betaald parkeren namelijk drempelverhogend.
- Stel een spreekuur of dependance loket in of een reizend loket (bibliobus stijl) in gemeenten met veel buitendorpen en slechte of dure bereikbaarheid.
- Maak voor bezoekers direct bij binnenkomst duidelijk waar zij zich moeten melden.
- Verlicht het wachten door een kop thee of koffie aan te bieden en door inhoudelijke informatiefolders alsook ontspannende lectuur neer te leggen in de wachtruimte.

Als algemene aanbeveling wordt opgemerkt dat **geen** wachttijd door veel onderzoekers als prettig werd ervaren.

## **De deskundigheid van de medewerkers**

Wat opvalt is dat de meeste medewerkers van goede wil waren en zich inspanden om de klacht (vraag) goed op te pakken. Daarnaast wordt geconcludeerd dat:

- het in de bejegening af en toe wel misging, zo kregen de jongere onderzoekers het idee dat zij zo snel mogelijk de deur uitgewerkt moesten worden met een half bakken verwijzing;
- de jongere onderzoekers het gevoel hadden niet serieus te worden genomen met hun vragen. Dit staat in schril contrast tot een gemeente waar zelfs na sluitingstijd nog voldoende aandacht en tijd was voor de – niet meer zo jonge - vragensteller.
- er geen eenduidigheid is gevonden als het gaat om privacy en spreekruimten. Verbouwing van het pand, te woord te worden gestaan in een kleine, gesloten ruimte of juist aan het open loket of andere oorzaken voor een tekort aan privacy vielen sommige onderzoekers zwaar (dit varieerde van een opgesloten gevoel, tot binnenlopende collega's en meeluisterende wachtenden).

### Aanbevelingen:

Gelet op de recente start van de WMO-loketten (2007) en het feit dat er met name in de bejegening (omgang met) winst te behalen is, wordt aanbevolen:

- Bied de medewerkers een specifieke scholing aan in het omgaan met mensen zonder zichtbaar gebrek.
- Leg overal duidelijk zichtbare informatie neer over klachtregelingen.
- Laat de keuze bij de klant om zijn vraag aan het loket af te handelen of deze in een aparte ruimte te bespreken. Leg de informatie over deze mogelijkheden duidelijk zichtbaar neer en maak de klant mondeling ook attent over deze mogelijkheden.

### **De algemene service**

Hiermee wordt bedoeld: de aanwezigheid van foldermateriaal, het vinden van het toilet, het eventueel gebruik kunnen maken van elektronische informatie, enz. Hierbij valt op dat:

- er over het algemeen wel foldermateriaal aanwezig was maar dat deze lang niet altijd actueel was; voor veel onderzoekers was ook niet duidelijk of de informatie compleet was;
- Het zoeken naar en vinden van een toilet leverde de nodige problemen op.
- Het elektronisch vinden van informatie over de WMO, op internet, vraagt de nodige handigheid op de computer.
- Bij binnenkomst overviel een aantal deelnemers een "verloren" gevoel doordat niet direct duidelijk was waar zij heen moesten in het gebouw en of zij zich moesten melden of direct konden doorlopen.

### Aanbevelingen:

- Laat ook in een overzicht zien welke geschreven informatie er zou moeten zijn en hoe de ontbrekende informatie verkregen kan worden.
- Vergroot de eenvoud om op internet informatie te vinden over de WMO en de zorgmogelijkheden. Ook door een simpel bedienbare computer bij de informatiestand te plaatsen, voor zover deze computer nog niet aanwezig is.
- Maak standaard dat klanten altijd informatiemateriaal mee krijgen waarin tenminste staat hoe en waar men met klachten terecht kan en waarin schriftelijk de gemaakte afspraken of gegeven adviezen zijn vastgelegd. Leg de gemaakte afspraken en de gegeven adviezen ook schriftelijk vast ten behoeve van het WMO-loket zelf.

Tot slot beveelt de Initiatiefgroep GGZ-WMO Drenthe alle gemeenten aan:

### **Ontwikkel in gezamenlijkheid een standaard waaraan alle loketten van Drenthe dienen te voldoen op basis van de genoemde aanbevelingen.**

Hiermee worden alle inwoners van Drenthe gediend en kunnen gemeenten zich naar inhoud eventueel onderscheiden.

Aanbeveling: een acht is beter dan een zesje, ga ervoor !

De Initiatiefgroep hoopt dat met deze korte opsomming de belangstelling van de lezer is gewekt om de rest van dit rapport met aandacht door te lezen. In dit hoofdstuk zijn namelijk slechts de hoogtepunten genoemd.

# Het project Mystery Guest

## GGZ- KWALITEITSTOETSING VAN WMO-LOKETTEN

### IN DE PROVINCIE DRENTHE

#### **Aanleiding**

Met de komst van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) richten gemeenten een loket in dat toegang biedt tot een samenhangend aanbod van voorzieningen op het vlak van zorg, welzijn en wonen.

Het WMO-loket heeft de volgende kenmerken:

- het loket is laagdrempelig en toegankelijk
- het loket is op verschillende manieren bereikbaar (telefonisch, fysiek, digitaal)
- de dienstverlening is professioneel
- de dienstverlening is onafhankelijk van zorgaanbieders
- de dienstverlening voor informatie en doorverwijzing is kosteloos

De functies van het WMO-loket (zoals weergegeven in de diverse beleidsnota's) zijn:

- het verduidelijken van de vraag van de klant: medewerkers begrijpen de situatie en benoemen, wensen, problemen en mogelijkheden voor oplossingen
- het bieden van een transparant aanbod: de klant krijgt een overzicht van het passend aanbod met daarbij de voordelen, nadelen, voorwaarden, etc.
- het regelen van de toegang tot de voorzieningen: helpen bij het aanvragen, verzamelen van de gegevens en het bemiddelen.

De vraag is of de WMO-loketten inderdaad voldoen aan bovenstaande kenmerken, of de functies voldoende en klantvriendelijk worden uitgevoerd.

#### **Doel**

De Initiatiefgroep GGZ-WMO Drenthe vraagt zich af of de loketten vanuit het cliëntenperspectief voldoen aan de kwaliteit, welke de Initiatiefgroep verwacht van een WMO-loket.

Om antwoord op deze vragen te krijgen, heeft de Initiatiefgroep de 'Mystery Guest' geïntroduceerd en een plan opgesteld voor het toetsen van de WMO-loketten in de provincie Drenthe. Eerst als 0-meting en later als 1<sup>e</sup> kwaliteitstoetsing.

De uitkomst van de toetsingen dienen waar nodig te leiden tot een verbetering van de kwaliteit en klantvriendelijkheid van de WMO-loketten in de provincie Drenthe. Het gaat hierbij met name om de klantvriendelijkheid ten aanzien van een gebruikersgroep, die in sommige gevallen een wat specifiekere benadering vraagt. Aangezien de Mystery Guests allen ervaringsdeskundigen zijn of mantelzorgers GGZ, is het ook mogelijk om op specifieke onderdelen een extra scholing/training aan te bieden. Binnen de gebruikersgroep beschikt de Initiatiefgroep GGZ-WMO Drenthe over ervaringsdeskundige trainers, die juist voor dit soort scholing zijn opgeleid. Deze trainers zijn vanaf de start nauw betrokken geweest bij dit project.

#### **Middel**

De kracht van de mystery guest is dat deze onbevooroordeeld kan waarnemen hoe de kwaliteit van het WMO-loket is. Wanneer een loket-medewerker of andere betrokkene een dergelijke beoordeling doet, kunnen ingeslopen gewoonten over het hoofd worden gezien of als normaal worden ervaren. Bovendien zal een betrokkene eerder positief oordelen omdat het werk bekend is of omdat men de medewerker kent. De klant velt een oordeel puur op grond van zijn eigen bevindingen.

Een mystery guest is geen gewone klant maar een kritische klant, die op details let en niet snel tevreden is. De mystery guest komt onaangekondigd. Zijn bezoek dient vooraf niet bij gemeenten c.q. bij loketten te worden aangekondigd om te voorkomen dat men al bij voorbaat het serviceniveau zal verbeteren. Het onderzoek is binnen iedere gemeente tweemaal verricht, op verschillende momenten.

## **Aanpak**

Binnen de Deelnemersraad GGZ-WMO Drenthe – *bestaande uit ervaringsdeskundigen: mensen met psychiatrische of verslavingsproblematiek en familieleden van mensen met dergelijke problematiek* – is gezocht naar mensen die bereid waren de kwaliteitstoetsing als Mystery Guest bij de WMO-loketten te verrichten. Negen deelnemers zijn aan de hand van een opgesteld protocol c.q. werkwijze geïnstrueerd. Ieder van hen heeft minimaal twee, maximaal 4 gemeenten bezocht. Iedere gemeente in Drenthe is dus twee keer getoetst. Er is naar gestreefd om deze toetsingen per gemeente op verschillende dagen en op verschillende tijdstippen uit te voeren. In alle gemeenten is er op één locatie getoetst.

Voor de toetsingen is een vragenlijst opgemaakt en zijn er twee casussen opgesteld die men bij het bezoek aan het WMO-loket zou kunnen voorleggen met een vraag om advies of hulp. Een andere reden met een vraag om advies of hulp behoorde ook tot de mogelijkheden.

## **Verwerking van de uitkomsten**

De uitkomsten zijn geïnventariseerd en verwerkt in een eerste concept-rapportage, welke besproken is met de Mystery Guests. De antwoorden die duidelijk onderling van elkaar verschillen zijn in de bijeenkomst met de Mystery Guests besproken om te bezien waar de oorzaak ligt. Gaat het om een andere beleving, een andere medewerker aan de infobalie of is de vraag verschillend geïnterpreteerd? Aan de hand van de besprekingen is de definitieve rapportage ontstaan.

In een aantal gevallen is er binnen dezelfde gemeente verschillend geantwoord op de vraag of een bepaalde voorziening aanwezig was (bijvoorbeeld een folderkast of een speelhoek). Men mag er vanuit gaan, dat wanneer één van de twee Mystery Guests wel een folderkast bij het Wmo-loket heeft gezien en de ander niet, dat deze folderkast er wel is. Toch is er bij de verwerking van de antwoorden uitgegaan van de gegeven antwoorden. Immers, als er wordt aangegeven dat een bepaalde voorziening niet aanwezig is, terwijl deze er wel is, mag worden geconcludeerd dat de voorziening niet voor iedereen zichtbaar aanwezig is. Een signaal dat opgepakt zou moeten worden bij eventuele herinrichting van de ruimte.

## **Rapportage**

Met de voorliggende rapportage wil de Initiatiefgroep GGZ-WMO Drenthe een eerste indruk geven van de ervaringen van burgers, behorende tot de doelgroep van de Initiatiefgroep, met de WMO-loketten. Uiteraard hoopt de Initiatiefgroep hiermee een bijdrage te leveren aan – daar waar dat nodig is – een kwaliteitsverbetering van de WMO-loketten.

Met het onderzoek en de voorliggende rapportage hoopt de Initiatiefgroep niet alleen te laten zien dat haar deelnemers op een volwaardige wijze loketten kunnen toetsten maar ook in het kader van het Programma Lokale Versterking GGZ WMO mee willen werken aan een andere beeldvorming rond cliënten uit de geestelijke gezondheidszorg. Deze cliënten mogen niet gezien worden als passieve gebruikers van de GGZ maar als actieve deelnemers binnen de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Betrokken en kritisch en soms ook nog zoekend naar de juiste participatievorm. De Initiatiefgroep hoopt dan ook dat deze rapportage daarvan een voorbeeld mag zijn.

## **Toelichting op de rapportage**

Hieronder treft u het totaaloverzicht van de uitkomsten in heel Drenthe aan. De Initiatiefgroep heeft er bewust voor gekozen om in dit rapport per gemeente alleen de uitkomst van het onderzoek aan die gemeente toe te voegen. Het onderzoek is immers geen competitie tussen WMO-loketten. Ook uit respect voor de gemeenten heeft de Initiatiefgroep besloten de uitkomsten niet integraal bij te voegen. Wel is wordt per gemeente de uitkomst van het onderzoek naar 'bereikbaarheid en vindbaarheid van de WMO-loketten via moderne communicatiemiddelen' vermeld. Het gaat hier immers om informatie die een ieder thuis of op het werk ook kan nagaan op de verschillende websites en de plus- en minpunten kan constateren.

# UITKOMST VAN HET KWALITEITSTOETSING

## OVER ALLE GEMEENTEN IN DRENTHE

### Bij aankomst bij het gebouw

Vraag ↓	Antwoord →	JA	NEE	MATIG	WEET NIET	N.v.t.
1. Is er meer dan één WMO-loket in de gemeente?		4	19	0	1	0
2. Zijn er voldoende parkeervoorzieningen bij het WMO-loket?		18	2	4	0	0
3. Moet men parkeergeld betalen voor de auto tijdens het bezoek aan het WMO-loket?		8	15	0	1	0
4. Is de bereikbaarheid van het WMO-loket per openbaar vervoer goed?		11	2	9	2	0
5. Is het gebouw goed toegankelijk voor mensen met een lichamelijke beperking?		20	0	4	0	0
6. Is het gebouw goed toegankelijk voor mensen met een beperking van de zintuigen? (slechtziend / blind / doof)		11	1	5	7	0

*N.B. Deze antwoorden betreffen de persoonlijke waarnemingen van de Mystery Guests (MG's)*

#### Conclusie bij toetsingsonderdeel 'Bij aankomst':

De Mystery Guests hebben zich vooraf voorbereid op hun bezoek aan de gemeente. Zij hebben uitgezocht waar het WMO-loket zich bevindt, hoeveel loketten er zijn in de door hun te bezoeken gemeente en wat de openingstijden zijn.

In 2 van de 12 gemeenten hebben de Mystery Guests gemeend dat er meer dan één WMO-loket is. Op de websites van de betreffende gemeenten is niet duidelijk terug te vinden of dit klopt.

Er zijn **voldoende parkeerplaatsen** rond het WMO-loket. In 4 van de 12 gemeenten moeten bezoekers parkeergeld betalen; de 8 Mystery Guests die deze gemeenten hebben bezocht, hebben dit aangetoond. In Assen bijvoorbeeld heeft het de Mystery Guest ongeveer 2 euro gekost om het loket te bezoeken. In Emmen kost het parkeren 1 euro per uur. In Hoogeveen is het parkeren de eerste 20 minuten gratis. Per dag kost het maximaal 2 euro. De Mystery Guests van Hoogeveen en Assen hebben opgemerkt dat invaliden gratis mogen parkeren.

De **bereikbaarheid** van het WMO-loket **per openbaar vervoer** scoort goed tot matig. Bij de meeste gemeenten stoppen de bussen vlakbij het WMO-loket. Over een aantal gemeenten hebben de Mystery Guests opgemerkt dat het openbaar vervoer voor bezoekers uit de buitendorpen niet zo goed is.

Volgens de MG's is de **toegankelijkheid van het gebouw** voor mensen met een lichamelijke beperking goed. Ook is het merendeel van mening dat het gebouw ook toegankelijk is voor mensen met een beperking van de zintuigen.

## Bij binnenkomst van het gebouw

Vraag ↓	Antwoord →	JA	NEE	MATIG	WEET NIET	N.v.t.
1. Is het loket makkelijk te vinden in het gebouw, bijvoorbeeld d.m.v. bewegwijzering?		9	13	2	0	0
2. Is het loket goed bereikbaar binnen het gebouw?		21	1	2	0	0
3. Is het loket toegankelijk voor mensen met een lichamelijke beperking?		16	1	6	1	0
4. Is het loket toegankelijk voor mensen met een beperking van de zintuigen?		10	0	7	7	0
5. Wordt er gebruik gemaakt van een systeem om te bepalen wie er aan de beurt is?		10	10	0	4	0
6. Is voor de bezoeker duidelijk wanneer hij of zij aan de beurt is?		14	7	0	2	1

*N.B. Deze antwoorden betreffen de persoonlijke waarnemingen van de Mystery Guests (MG's)*

### Conclusie bij toetsingsonderdeel 'Bij binnenkomst':

Een meerderheid van de MG's vindt de **bereikbaarheid van het loket** in het gebouw matig tot niet gemakkelijk te vinden. Soms merkt men op dat de hal zo groot is dat men goed moet kijken waar men moet zijn. Soms doet men een beroep op de portier en in een aantal gevallen is het juist de bedoeling direct naar de portier, receptioniste of baliemedewerker te stappen. Dat lijkt een duidelijke manier om de weg te vinden. Uit de antwoorden zou echter geconcludeerd kunnen worden dat men liever zelf de weg naar het juiste loket vindt. Raadzaam is in ieder geval goed aan te geven wat de wijze is waarop men de weg dient te vinden of te vragen.

Is men eenmaal geholpen of heeft men gezien welke kant men op moet, dan blijkt het WMO-loket goed vindbaar te zijn.

Het merendeel vindt dat het loket goed **toegankelijk** is voor mensen met een **lichamelijke beperking**. Voor mensen met een beperking van de zintuigen acht men het loket matig tot goed toegankelijk. In een aantal gevallen is opgemerkt dat de balie van het WMO-loket **te hoog** is voor mensen met een lichamelijke beperking.

In bijna de helft van de gemeenten wordt gebruik gemaakt van een systeem om te zien **wanneer men aan de beurt** is. Voor de meeste Mystery Guests was duidelijk wanneer zij aan de beurt waren. Dit kwam niet altijd vanwege een nummersysteem maar in een aantal gevallen doordat zij door een WMO-ambtenaar werden opgehaald of direct door de receptionist naar een spreekkamer werden verwezen.

## Tijdens het wachten

Vraag ↓	Antwoord →	JA	NEE	MATIG	WEET NIET	N.v.t.
1. Is de inrichting van het loket zodanig dat u zich op uw gemak voelt?		4	13	7	0	0
2. Is de privacy van de bezoekers tijdens het wachten gewaarborgd?		6	14	4	0	0
3. Kan men horen hoe/waarmee andere bezoekers geholpen worden?		15	5	3	1	0
4. Is er een speelhoekje voor kinderen (voorzien van speelgoed en/of videohoek)?		11	8	2	3	0
5. Kunnen ouders tegelijkertijd hun kinderen in de speelhoek in de gaten houden en zien of zij aan de beurt zijn?		8	0	5	1	10
6. Is het mogelijk om een (warme) drank te kopen of te krijgen?		13	7	0	4	0
7. Is het zitcomfort tijdens het wachten goed?		9	5	9	1	0
8. Is er actuele lectuur voor wachtenden?		11	6	6	1	0
9. Is er kunst aanwezig?		14	7	0	3	0
10. Als er gebruik wordt gemaakt van 'displays' waarop men kan zien of men aan de beurt is: Zijn de nummers vanuit verschillende punten in de ruimte te zien?		6	6	1	2	9
11. Is de wachttijd acceptabel?		18	1	1	4	0
12. Is het toilet gemakkelijk te vinden?		9	6	4	5	0

*N.B. Deze antwoorden betreffen de persoonlijke waarnemingen van de Mystery Guests (MG's)*

### Conclusie bij toetsingsonderdeel 'Tijdens het wachten':

Bijna alle MG's geven aan zich slechts matig tot **niet op hun gemak** te hebben gevoeld in de ruimte waarin men moest wachten op een gesprek. Voor de meeste MG's had dat ook gevolgen voor hun gevoel van **privacy**. Bovendien konden de meeste MG's horen waarmee andere bezoekers geholpen werden. De MG's gaven aan dat de ruimte waar men moest wachten vaak een open ruimte is. Ook de WMO-loketten bleken zich in een groot aantal gevallen in de algemene ruimte te bevinden. Daar waar wel spreekkamers waren, bleef de deur vaak open staan. Dit aspect van privacy voor degene die geholpen wordt, alsmede degene die zit te wachten verdient zeker de aandacht!

In 7 van de 12 gemeenten is gedacht aan de **kinderen** die met hun ouders meekomen en is er een speelhoekje ingericht, zo is door 11 Mystery Guests aangegeven. Binnen diezelfde gemeenten heeft 1 collega-Mystery Guest aangegeven dat het speelhoekje hem/haar niet is opgevallen en 2 hebben aangegeven dat het speelhoekje slechts 'matig' is. In een paar gemeenten bleek echter dat er bij de inrichting onvoldoende rekening is gehouden met het feit dat ouders graag hun kinderen in de gaten willen houden en er tevens op willen letten of zij al aan de beurt zijn. Dat bleek namelijk niet overal tegelijkertijd mogelijk te zijn.

In 8 gemeenten is het mogelijk om een (**warme**) drank te kopen. In een aantal gemeenten kan men deze zelfs gratis verkrijgen (zoals Aa en Hunze, Borger Odoorn en Tynaarlo).

Met het **zitcomfort** van de stoelen voor de bezoekers is het niet zo goed gesteld. Het merendeel van de MG's vond het zitcomfort matig tot niet goed.

Ongeveer de helft van de MG's geeft aan dat er **actuele lectuur** is voor wachtenden. De andere helft deelt die mening maar met mate of helemaal niet.

Het merendeel van de locaties is opgesierd met **kunst**.

Daar waar gebruikt wordt gemaakt van een **nummersysteem** en één of meerdere displays om de volgorde aan te geven, wordt door minder dan de helft van de MG's aangegeven dat deze display(s) vanuit alle hoeken van de ruimte goed zichtbaar is. De rest vindt dat de zichtbaarheid niet goed of matig is.

De **wachttijd** als zodanig wordt door bijna alle MG's als acceptabel ervaren. Meestal waren zij direct aan de beurt en waren er geen andere wachtenden voor hen.

Het **toilet** bleek door het merendeel van de MG's niet goed te vinden te zijn. Een duidelijke bewijzing naar het toilet is aan te bevelen.

## Informatie

Vraag ↓	Antwoord →	JA	NEE	MATIG	WEET NIET	N.v.t.
1. Zijn de afgesproken servicenormen voor bezoekers zichtbaar gemaakt?		0	15	4	5	0
2.a. Is er een prikbord of folderkast aanwezig?		17	4	2	1	0
b. Zo ja, is dit netjes en overzichtelijk?		11	1	5	1	6
3. Zijn er relevante brochures/folders aanwezig?		9	7	6	2	0
4. Zijn de brochures/folders/posters actueel?		10	2	5	5	2
5. Wordt er schriftelijke informatie verstrekt in meerdere talen?		1	11	2	10	0
6. Worden bezoekers geïnformeerd over het feit dat er een privacy- en klachtenreglement is?		2	19	0	3	0
7. Wordt duidelijk gemaakt hoe men eventueel een klacht kan indienen?		3	18	1	2	0
8. Is er een regionale sociale kaart (inzake zorg, dagbesteding, vrijwilligerswerk, sport, recreatie, etc.)?		6	5	0	13	0
9. Is het aanbod en/of de sociale kaart via een aanwezige computer te bekijken?		5	5	0	14	0
10. Wordt er informatie over patiënten-/cliëntenorganisaties, lotgenotencontact en vrijwilligerswerk aangeboden?		9	11	0	4	0

*N.B. Deze antwoorden betreffen de persoonlijke waarnemingen van de Mystery Guests (MG's)*

### Conclusie bij toetsingsonderdeel 'Informatie':

In vrijwel alle gemeenten worden de **servicenormen** niet duidelijk zichtbaar gemaakt aan de bezoekers. Met 'servicenormen' wordt een uitleg over de gang van zaken bedoeld: moet men zich ergens melden, waar moet men zijn voor welke informatie, hoe zit het met het wachten, hoe weet men wanneer men aan de beurt is, is er koffie te verkrijgen, etc.

In de meeste loketten en/of gemeenten is wel een **prikbord of folderkast** aanwezig, welke in de meeste gevallen netjes en overzichtelijk is. In de helft van de loketten zijn de aanwezige folders – naar de mening van de MG's – niet relevant. Bovendien ontbreekt in een aantal gevallen informatie over de WMO. De aanwezige folders worden wel door de meeste MG's als actueel beschouwd. Op enkele locaties waren ook tijdschriften en/of een krant aanwezig.

Voor alle WMO-loketten geldt dat zij geen zichtbare aanwezige informatie over het **privacy- en klachtenreglement** hebben. Pas wanneer men daar naar vraagt, wordt de bezoeker geïnformeerd over het bestaan van dit reglement en geïnformeerd over de wijze waarop men een klacht kan indienen. Met deze reden hebben twee van de Mystery Guests de betreffende vraag of bezoekers worden geïnformeerd over het privacy- en klachtenreglement, positief beantwoord.

Informatie over een regionale sociale kaart, over patiënten-/cliëntenorganisaties, lotgenotencontact en vrijwilligerswerk is onvoldoende beschikbaar dan wel moeilijk terug te vinden door de MG's.

## Afhandeling

Vraag ↓	Antwoord →	JA	NEE	MATIG	WEET NIET	N.v.t.
1. Is er een aparte spreekkamer/afgescheiden ruimte waar men te woord kan worden gestaan?		10	13	0	1	0
2. Is het personeel (klant)vriendelijk?		13	3	8	0	0
3. Is het personeel vakbekwaam en deskundig (kent men het aanbod, de alternatieve mogelijkheden en de aanvraagprocedures)?		15	0	8	1	0
4. Behandelt het personeel u respectvol (beleefdheidsnormen, passend taalgebruik, waarborging van de privacy, eventueel begrip voor een andere cultuur, etc.)?		17	1	6	0	0
5. Wordt er geregistreerd wie u bent, wat uw vraag of probleem is en hoe de doorverwijzing is?		4	19	0	1	0
6. Krijgt u duidelijke en juiste informatie, ook over de te volgen procedures en de duur?		11	5	8	0	0
7. Krijgt u meerdere keuzen / alternatieven voorgelegd?		5	15	1	0	3
8. Bent u gevraagd of u akkoord gaat met het voorstel?		7	13	0	0	4
9. Worden er duidelijke afspraken over het vervolg met u gemaakt?		7	14	3	0	0
10. Wordt u gestimuleerd om terug te komen als u niet goed verder geholpen wordt door de degene of instantie naar wie u doorverwezen wordt?		8	16	0	0	0

*N.B. Deze antwoorden betreffen de persoonlijke waarnemingen van de Mystery Guests (MG's)*

### Conclusie bij toetsingsonderdeel 'Afhandeling':

Het merendeel van de MG's geeft aan dat er geen **aparte spreekkamer** was waar men te woord werd gestaan. In een enkel geval bleek deze er achteraf wel te zijn: de eerste MG werd aan de balie geholpen, de tweede – op dezelfde locatie – werd netjes meegenomen naar een spreekkamer.

In een kleine meerderheid van de gemeenten hebben de MG's het personeel als **(klant)vriendelijk** beoordeeld. De overige MG's deelden deze mening slechts in mate. Ongeveer dezelfde verdeling van meningen heerst bij de vraag of men het personeel **vakbekwaam en deskundig** vindt en of het personeel de klant **respectvol behandelt**. Mogelijk hangt een vriendelijke en respectvolle benadering samen met de deskundigheid die men iemand toemeet en wellicht ook met de tevredenheid van de klant. De invloed van het ene op het andere aspect zou overigens nader onderzocht moeten worden.

Tijdens de meeste bezoeken werd niet **geregistreerd** wie de bezoeker was. De MG's zelf vonden dit – gezien hun opdracht en daarmee samenhangende anonimiteit – namelijk niet gewenst. De meeste medewerkers doen daar niet moeilijk over en dringen niet aan. In een enkel geval is dit wel gebeurd en was men achterdochtig. Een aantal MG's heeft met verbazing geconstateerd dat er van de inhoud van het gesprek geen enkele aantekening werd gemaakt.

In de meeste gevallen kregen de MG's **duidelijke en juiste informatie** over de te volgen procedures en de duur daarvan. Een aantal vond dat dit slechts matig gebeurde. Een paar mensen hebben zelf aan de medewerker aangegeven geen nadere informatie nodig te hebben. **Keuzes** en alternatieven voor het gedane voorstel omtrent het oplossen van het geschetste probleem, werden echter nauwelijks geboden aan de MG's. Ook werden de meeste van hen niet gevraagd of zij **akkoord** konden gaan met het voorstel en werden er geen duidelijke afspraken over **het vervolg** gemaakt. De meeste MG's werden ook niet gestimuleerd om **terug te komen** als zij niet goed verder geholpen zouden worden door de instantie waarna doorverwezen werd.

Het is duidelijk dat de terugkoppeling van informatie en het maken van afspraken over het vervolg meer aandacht behoeft.

## Openingstijden

<b>Vraag</b> <b>Antwoord →</b> ↓	<b>JA</b>	<b>NEE</b>	<b>MATIG</b>	<b>WEET NIET</b>	<b>N.v.t.</b>
1. Zijn de openingstijden klantvriendelijk?	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
2. Is het mogelijk een afspraak te maken?	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

*N.B. Deze antwoorden betreffen de persoonlijke waarnemingen van de Mystery Guests (MG's)*

### **Conclusie bij toetsingsonderdeel 'Openingstijden':**

In de meeste gemeenten zijn de **openingstijden** van het loket **klantvriendelijk** en is het mogelijk om een afspraak te maken.

# Aanvullende opmerkingen van de Mystery Guests na hun bezoek aan de gemeenten

## Positieve bevindingen

'De medewerker was erg klantvriendelijk, stelde geen moeilijke vragen en was erg begripvol voor het probleem. De medewerker bood aan om zelf op huisbezoek te komen. Men had respect voor het feit dat ik anoniem wilde blijven.'

'Ik vond deze gemeente over het algemeen een goede gemeente. Klantvriendelijk en hulpvaardig waar mogelijk, ook aan de mensen er om heen.'

'De ambtenaar was zeer meedenkend en 'WMO-minded'; ik kreeg verschillende voorstellen. Men verzekerde nadrukkelijk dat de gemeente op verzoek thuis komt om een en ander te bespreken. Bij het loket was een gerichte WMO-folder aanwezig.'

'Ik ben hier in positieve zin verrast omdat ik pas na sluitingstijd bij het loket kwam en men daar niet moeilijk over deed. Daarnaast was men zeer klantvriendelijk, ondanks het feit dat ik te laat was. Men wist hier zeker over het hoe en wat van de WMO. Het is zeker geen doorverwijs loket.'

## Negatieve bevindingen

'Bij de informatiebalie werd gevraagd wat ik kwam doen toen ik naar de WMO-balie vroeg. De ambtenaar van het WMO-loket zag het probleem niet als gemeentezaak; de suggestie was het te proberen bij de huisarts. Naar mijn mening is het loket nog niet Wmo/ondersteunend gericht. Het WMO-gedachtegoed is nog nauwelijks geland in deze gemeente.'

'De WMO is er voor om de burger in het middelpunt te plaatsen. Hier zien we het tegenovergestelde. Het WMO-loket staat in een hoekje en er wordt geen ruchtbaarheid aan gegeven. Dit moet toch niet mogen.'

'Vond het geen vriendelijke boel daar. Ik zou niemand aanbevelen daar heen te gaan.'

'Alles werd opgezocht. De medewerkers waren achterdochtig. Voor mij was er een echtpaar aan de beurt, die ik – toen zij klaar waren – naar buiten ben gevolgd. Ik heb hen eerst gevraagd hoe zij geholpen werden.'

'De enige gemeente uit mijn reeks van bezoeken waar ik een nummer kon trekken via een echt gespecificeerd WMO-detail. Leek veelbelovend! Echter, de ambtenaar maakte een onbeholpen indruk en stelt je niet op je gemak.

De afgezonderde hoek voor het loket is te publiek en onvriendelijk terwijl er wel aparte cabines zijn. Zeer matige indruk van effectiviteit van het loket. Men denkt nauwelijks mee met 'niet-routine' zaken. Mijn slechtste ervaring tot heden met loketten. Er is nog geen begin te ervaren van het WMO-denken.'

'Ik kreeg het idee dat ik weg moest want men wilde het loket sluiten. Het was dus een kort gesprek.'

'Ik moest eerst maar eens de algemene informatiefolder over de Wmo lezen en dan bellen, vond men, met de WMO-contactpersoon. De WMO-contactpersoon is maar 1 uur per dag beschikbaar. Het was wel mogelijk om een afspraak te maken. Voor huisbezoek zou de huisarts eerst de conclusie moeten trekken dat de klant niet naar het loket kan komen. Ik heb geen prettig gevoel bij dit bezoek gehad.'

'Ik werd zeer afwezig geholpen; ik was geen klant.'

'De consulente zat met mijn vraag in haar maag en was een beetje afhoudend. Er is geen structurele aanpak voorgesteld. De suggestie was het te proberen via de huisarts. Men is nog niet WMO-minded d.w.z. nog niet ondersteunend gericht. Men denkt slechts vanuit de mogelijke verstrekkingen. Het WMO-gedachtegoed is nog niet geland in deze gemeente.'

## Algemene bevindingen

'De casus heeft volgens de gemeente niets met de WMO te maken. Ik werd gelijk doorverwezen naar het meldpunt huiselijk geweld.'

'Eerst wou ik op vrijdag. Toen ik opbelde voor de openingstijden, bleek dat het loket die dag maar tot 10.30 uur open was. De hele afdeling was afwezig in verband met een crematie. Verder verwijst de gemeente door naar onder andere het maatschappelijk werk. De gemeente ziet de casus niet als taak voor de gemeente.'

'Het Wmo-loket is gehuisvest in een drukke omgeving. De gesprekskamer in een rustiger omgeving. In de loop van het gesprek begon de medewerkster te twifelen aan mijn komst omdat ik om het besluit, de verordening en de specifieke WMO-folder vroeg. Ik heb deze twijfel weg kunnen nemen. Het is mogelijk om informatie op te zoeken via internet. Thuisbezoek is mogelijk. Reis-/taxi-/buskosten worden vergoed volgens de WVG-regeling.'

'De casus valt niet binnen de WMO. Ik werd direct doorverwezen naar het OGGZ meldpunt.'

'Het gemeentehuis is net een paleis of 5-sterren hotel: geel marmer op de vloer, rode vloerbedekking, wanden gebroken wit en vlotte, frisse beuken inrichting. Je zou niet zeggen dat je in een Drents dorp bent.

Er zijn totaal 4 WMO-consulenten en 3 administratieve medewerkers. Volgens mij had men niet door waarvoor ik werkelijk kwam. Het WMO-loket kan op verzoek informatiemateriaal toesturen.

Men doet ook aan huisbezoek (dit wordt beoordeeld door een arts).

De gemeente vergoedt taxi of buskosten / deeltaxi voor bezoek aan WMO-loket.

'Men moet er rekening mee houden dat het een tijdelijk onderkomen is. Het gemeentehuis wordt namelijk verbouwd. Het is moeilijk in te schatten hoe alles daar in zijn werk gaat, alles zit dicht op elkaar. Het is volgens mij een beetje behelpen daar. Het lijkt mij goed om een nieuw bezoek af te leggen als het gemeentehuis klaar is.'

'Ik werd heel snel doorverwezen naar een centraal punt in de wijk waar ik terecht kon bij politiemedewerkers en maatschappelijk werkers etc. Mensen die specifiek kennis hebben van problemen die kunnen spelen bij de casus. Het was dus een kort bezoek maar ik werd goed geholpen.

'Het WMO-loket is wel gehuisvest in een drukke omgeving. Volgens mij had men niet door waarvoor ik werkelijk kwam. Het informatiemateriaal is een uitdraai uit de computer. Men doet ook (indien nodig) aan huisbezoek. Vergoeding reis/taxi/buskosten (zie WVG folder).'

## BEREIKBAARHEID EN VINDBAARHEID VAN WMO-LOKETTEN VIA MODERNE COMMUNICATIEMIDDELEN

### PER TELEFOON, E-MAIL EN WEBSITE

Gemeente	Bereikbaarheid per telefoon	Bereikbaarheid per e-mail	Opzoeken openingstijden WMO-loket per website	Toelichting bereikbaarheid en toegankelijkheid website
<b>Aa en Hunze</b>	1 minuut	Geen eigen e-mailadres; wel algemeen via gemeente	<a href="http://www.aaenhunze.nl">www.aaenhunze.nl</a> ; doorklikken naar: 1. Openingstijden	<u>Telefonisch:</u> Medewerkster bood ongevraagd aan om WMO-informatie via de post op te zenden (zij vroeg nl. door naar de reden van het opvragen van het e-mail adres) <u>Website:</u> Men komt wel direct bij het onderdeel 'openingstijden' terecht maar uit de bladzijde waar men dan terecht komt, blijkt nergens dat het Loket Burgerzaken ook bestemd is als WMO-loket.
<b>Assen</b>	1 minuut	Geen eigen e-mailadres; wel algemeen via gemeente	<a href="http://www.assen.nl">www.assen.nl</a> : doorklikken naar: 1. Zorg en Welzijn 2. WMO	<u>Telefonisch:</u> Doorverbonden; daarna geholpen door iemand die zelf nog even moest zoeken. <u>Website:</u> Openingstijden WMO-loket niet teruggevonden
<b>Borger-Odoorn</b>	1 minuut	Geen eigen e-mailadres; wel algemeen via gemeente	<a href="http://www.borger-odoorn.nl">www.borger-odoorn.nl</a> doorklikken op: 1. Zorg en Welzijn Doorklikken naar: 2. WMO-loket	<u>Telefonisch:</u> Het loket was op vrijdag gesloten. 's Maandags wel geopend en goed geholpen door de gemeente. <u>Website:</u> Informatie over het WMO-loket is snel gevonden.

Gemeente	Bereikbaarheid per telefoon	Bereikbaarheid per e-mail	Opzoeken openingstijden WMO-loket per website	Toelichting bereikbaarheid en toegankelijkheid website
<b>Coevorden</b>	0,5 minuut	<a href="mailto:hetloket@coevorden.nl">hetloket@coevorden.nl</a>	<a href="http://www.wmoloketcoevorden.nl">www.wmoloketcoevorden.nl</a> informatie WMO direct toegankelijk.  Of: <a href="http://www.coevorden.nl">www.coevorden.nl</a> ; doorklikken naar: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wonen en Leven</li> <li>2. Welzijn en Zorg</li> <li>3. WMO</li> <li>4. <a href="http://www.wmoloketcoevorden.nl">www.wmoloketcoevorden.nl</a></li> </ol>	<u>Website</u> Echter, dan moet men wel weten dit deze website bestaat. Weet men dat niet en zoekt men via de website van de gemeente dan komt men er in 4 stappen.
<b>Emmen</b>	2 minuten	<a href="mailto:Loketzorgenwelzijn@emmen.nl">Loketzorgenwelzijn@emmen.nl</a>	<a href="http://www.emmen.nl">www.emmen.nl</a> ; doorklikken naar: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wonen en Leven</li> <li>2. WMO; echter geen info openingstijden loket</li> </ol> Verder zoeken: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gemeentelijke dienstverlening</li> <li>2. Burger</li> <li>3. Fysiek burgerloket</li> <li>4. Loket Zorg en Welzijn</li> </ol>	Telefonisch: Doorverbonden; daarna snel geholpen.  <u>Website:</u> Het is zoeken naar openingstijden van het loket. De informatie over de WMO is overigens zeer uitgebreid, overzichtelijk en informatief voor de burger.
<b>Hoogeveen</b>	0,5 minuut	<a href="mailto:zorgloket@hoogeveen.nl">zorgloket@hoogeveen.nl</a>	<a href="http://www.hoogeveen.nl">www.hoogeveen.nl</a> ; doorklikken naar: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. gemeentehuis</li> <li>2. projecten</li> <li>3. weer: projecten</li> <li>4. WMO</li> <li>5. vraag en antwoord</li> </ol> of: 1. informatie (balk bovenaan) 2. openingstijden of: 1. beleid (balk bovenaan) 2. openingstijden	Telefonisch: Direct geholpen  <u>Website:</u> De openingstijden van het WMO-loket zijn op 3 manieren te achterhalen, blijkt na lang zoeken. 1 manier is omslachtig, de andere 2 manieren zijn weliswaar snel maar het is niet de eerste plek waar je zoekt!

Gemeente	Bereikbaarheid per telefoon	Bereikbaarheid per e-mail	Opzoeken openingstijden WMO-loket per website	Toelichting bereikbaarheid en toegankelijkheid website
<b>Midden-Drenthe</b>	1 minuut	Geen eigen e-mailadres; wel algemeen via gemeente	<a href="http://www.middendrenthe.nl">www.middendrenthe.nl</a> ; doorklikken naar: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inwoner</li> <li>2. WMO; echter geen info openingstijden loket</li> </ol> Verder zoeken: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Algemeen</li> <li>2. Openingstijden; echter er staat niet bij of het om openingstijden van het WMO-loket gaat.</li> </ol>	<u>Telefonisch:</u> Tweemaal doorverbonden  <u>Website:</u> Het is zoeken naar de openingstijden van het WMO-loket. Uit het onderdeel 'Openingstijden' blijkt niet of het hier ook om het WMO-loket gaat. De zoekfunctie biedt met de zoekwoorden 'WMO-loket' en 'zorgloket' ook geen uitkomst.
<b>Meppel</b>	1 minuut	<a href="mailto:loketwegwijs@meppel.nl">loketwegwijs@meppel.nl</a>	<a href="http://www.meppel.nl">www.meppel.nl</a> ; doorklikken naar: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. WMO</li> <li>2. Loket Wegwijs</li> </ol>	<u>Telefonisch:</u> De medewerker moest op de website zoeken naar het e-mail adres van het WMO-loket.

Gemeente	Bereikbaarheid per telefoon	Bereikbaarheid per e-mail	Opzoeken openingstijden WMO-loket per website	Toelichting bereikbaarheid en toegankelijkheid website
<b>Noordenveld</b>	1 minuut	Geen eigen e-mailadres; wel algemeen via gemeente	<a href="http://www.gemeentenoordenveld.nl">www.gemeentenoordenveld.nl</a> ; doorklikken naar: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Producten en diensten</li> <li>2. Welzijn en zorg</li> <li>3. WMO</li> <li>4. WMO-producten en diensten</li> </ol> Of: 1. Openingstijden; echter er staat niet bij of het om openingstijden van het WMO-loket gaat	<b>Telefonisch:</b> De medewerker moest zoeken naar het e-mail adres van het WMO-loket.  <b>Website:</b> Het is zoeken naar de openingstijden van het WMO-loket. Uit het onderdeel 'Openingstijden' blijkt niet of het hier ook om het WMO-loket gaat. De zoekfunctie biedt met de zoekwoorden 'WMO-loket' en 'zorgloket' ook geen uitkomst.
<b>Tynaarlo</b>	1 minuut	Geen eigen e-mailadres; wel algemeen via gemeente	<a href="http://www.gemeentetynaarlo.nl">www.gemeentetynaarlo.nl</a> ; doorklikken naar: 1. Loket Wonen Zorg Welzijn	<b>Telefonisch:</b> Na het doorverbinden was er een wachttijd van 2 minuten. De medewerker moest het e-mail adres nagaan; wist het niet uit het hoofd.  <b>Website:</b> De openingstijden van het loket zijn snel (1x doorklikken) te vinden. Echter, uit de tekst blijkt niet dat het om een WMO-loket gaat. Mensen die bekend zijn met de WMO zullen dit wel begrijpen, anderen waarschijnlijk niet. Elders in de website staat WMO-informatie, waarbij wel het Loket Wonen Zorg Welzijn wordt benoemd.

Gemeente	Bereikbaarheid per telefoon	Bereikbaarheid per e-mail	Opzoeken openingstijden WMO-loket per website	Toelichting bereikbaarheid en toegankelijkheid website
Westerveld	1 minuut	Geen eigen e-mailadres; wel algemeen via gemeente	<a href="http://www.gemeentewesterveld.nl">www.gemeentewesterveld.nl</a> ; doorklikken naar: 1. Zorgloket WMO	<u>Website:</u> Openingstijden WMO-loket snel en gemakkelijk terug te vinden (1x doorklikken).
De Wolden	1 minuut	Geen eigen e-mailadres; wel algemeen via gemeente	<a href="http://www.dewolden.nl">www.dewolden.nl</a> doorklikken naar: 1. Gemeenteloket 2. Gemeentewinkel Echter hieruit blijkt onvoldoende dat het ook gaat om vragen m.b.t. WMO. De openingstijden van de gemeentewinkel komen niet overeen met de – op betreffende bladzijde genoemde – openingstijden van Sociale Zaken (welke tijden veel beperkter zijn). Bij het onderdeel Sociale Zaken wordt echter niet genoemd dat men ook vragen inzake de WMO behandelt. Kortom: De onduidelijkheden kunnen in de hand werken dat burgers op het verkeerde tijdstip met WMO-vragen langs komt.	<u>Telefonisch:</u> Op vrijdag was er niemand aanwezig. Op maandag weer gebeld en goed geholpen.  <u>Website:</u> Men kan vrij snel bij de informatie van de Gemeentewinkel komen en zo openingstijden achterhalen. Er wordt echter op die bladzijde niets gezegd over aanvragen in het kader van de WMO. Bij twijfel zal men verder zoeken. Er zijn 3 mogelijkheden om na te gaan of men ook voor WMO-vragen bij de Gemeentewinkel terecht kan. Die mogelijkheden kunnen vanaf pagina 'Gemeentewinkel' in 2 stappen of vanaf de homepage in 4 respectievelijk 5 stappen worden nagegaan. Komt men dan uiteindelijk bij de WMO-informatie dan moet men de hele bladzijde door naar beneden gaan om uiteindelijk aan te komen bij de informatie over de bereikbaarheid van medewerkers Sociale Zaken.

## VINDBAARHEID VAN WMO-LOKETTEN OP COMPUTER EN IN TELEFOONGIDS

Datum en tijdstip: 27-07-07 van 10 tot 12 uur  
 Gezocht op: Google  
 Gezocht op: website KPN / elektronische telefoongids  
 Zoekopdracht: WMO loket gemeente ....

Vindbaarheid via Google aangegeven door het aantal keren doorklikken op de website voordat informatie gevonden was:

Aantal x = na 1x doorklikken

Aantal xx = na 2x doorklikken

Aantal xxx = na 3x doorklikken uiteindelijk wel of niet te vinden

<u>Gemeente</u>	<b>Vindbaarheid via Google</b>	<b>Vindbaarheid via KPN (elektronische telefoongids)</b>	<u>Bijzonderheden rond de telefonische bereikbaarheid van het WMO-loket</u>
<u>Aa en Hunze</u>	Xx wel	Niet	Via telefoniste van de gemeente, welke doorschakelt; 0592-267777
<u>Assen</u>	Xxx wel	Niet	Via telefoniste van de gemeente; 0592-366911
<u>Borger-Odoorn</u>	Xx wel	Wel	Via telefoniste van de gemeente; 0591-535353
<u>Coevorden</u>	X wel	Wel	Rechtstreeks bereikbaar; 0524-598636
<u>Emmen</u>	Xxx wel	Niet	Via telefoniste van de gemeente; 0591-685733
<u>Hoogeveen</u>	Xxx niet	Wel	Rechtstreeks bereikbaar; 0528-231313
<u>Meppel</u>	Xx wel	Niet	Rechtstreeks bereikbaar; 0522-850300
<u>Midden-Drenthe</u>	X wel	Wel	Verskillende nummers gevonden; via gemeente: 0593-539292
<u>Noordenveld</u>	X wel	Niet	Via telefoniste van de gemeente; 050-5027222
<u>Tynaarlo</u>	X wel	Niet	Via telefoniste van de gemeente; 0592-266662
<u>Westerveld</u>	Xx wel	Niet	Via telefoniste van de gemeente; 0521-349349 daarna via computer naar de juiste bestemming
<b>DeWolden</b>	Xxx niet	Niet	Via telefoniste van de gemeente; 0528-378200 (nummer gevonden via 1850)

## **Conclusie bij bereikbaarheid en vindbaarheid van WMO-loketten via moderne communicatiemiddelen**

In het algemeen kan gesteld worden dat het in een aantal gevallen zeer omslachtig is om de openingstijden van het WMO-loket te achterhalen. Zeker voor degenen – met name ouderen - die weinig ervaring hebben met internet, is dit een hele klus.

### **Zoeken via Google en elektronische telefoongids**

Het adres en telefoonnummer van 7 WMO-loketten zijn niet via de elektronische telefoongids van KPN te achterhalen. Via de zoekmachine 'Google' geldt dat slechts voor 2 WMO-loketten. Een rechtstreekse telefoonverbinding met het WMO-loket is slechts in 2 gemeenten mogelijk. In de overige 10 gemeenten is het WMO-loket alleen via de telefoniste van de gemeente telefonisch te bereiken.

### **Zoeken via de website van de gemeente**

In 7 van de 12 gemeenten kan men vanaf de gemeentelijke website in maximaal 2 stappen 'doorklikken' naar de openingstijden van het WMO-loket. In één geval blijkt echter onvoldoende of het daadwerkelijk om het WMO-loket gaat en zal men geneigd zijn toch nog even verder te zoeken. Bij de overige 5 gemeenten waren meer stappen nodig om de gewenste informatie over de openingstijden te vinden. Dit sluit overigens niet uit dat er op de betreffende websites wellicht toch een snellere wijze mogelijk is. Tijdens dit onderzoek is dat echter niet gebleken.

Het zoeken naar het WMO-loket wordt in veel gevallen bemoeilijkt omdat op sommige gemeentelijke website niet consequent wordt vastgehouden aan een vaste benaming voor het loket. Zo gebruikt men bijvoorbeeld de woorden 'zorgloket' of 'WMO-loket' of 'loket zorg en welzijn'. Dit werkt verwarring in de hand.

Gemeente Coevorden verdient een compliment. Deze gemeente heeft een aparte website voor de loketfunctie binnen Coevorden en over de WMO. Men achterhaalt daardoor de openingstijden direct bij het openen van de website. Echter, men moet dan wel weten dat er een aparte website bestaat! Zo niet, dan komt men in 4 stappen vanaf de gemeentelijke website alsnog bij de loketinformatie terecht.

Gemeente Emmen valt ook op met zeer duidelijke en uitgebreide informatie over de WMO.

### **Telefonisch contact met de gemeente**

De telefonistes waren over het algemeen vriendelijk. In een paar gevallen kenden zij de website-naam van de gemeente of het telefoonnummer van het WMO-loket niet, of wisten zij niet of het WMO-loket een eigen e-mailadres had. Een aantal keren bleek achteraf – bij het nagaan van de verstrekte informatie – dat de telefoniste de verkeerde informatie had verstrekt.

## **MET DANK AAN**

Tot slot willen wij als ondersteuners van de Initiatiefgroep GGZ-WMO Drenthe onze bijzondere waardering en respect uitspreken voor het vele werk dat door de Mystery Guests is gedaan.

Zij hebben zich terdege voorbereid op hun bezoeken aan de WMO-loketten, hebben zich tijdens de bezoeken opengesteld voor zoveel mogelijk indrukken en hebben zich goed gerealiseerd wat zij – als gebruiker van het WMO-loket – in hun dagelijkse leven verwachten van het WMO-loket.

Als deze mensen, deze burgers van uw gemeente, deze gebruikers van uw WMO-loket, niet hun ervaringsdeskundigheid en hun tijd hier in hadden gestoken, was dit rapport er niet geweest.

Vanuit onze groep – mededenkers in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning – vinden wij het waardevol dat een dergelijk onderzoek verricht is. Wij hopen dan ook dat de gemeenten hier hun voordeel mee zullen doen en daar waar nodig verbeteringen zullen aanbrengen. Maar dat niet alleen! Door dit onderzoek is aangetoond dat burgerparticipatie – en zeker vanuit eigen ervaringsdeskundigheid – van belangrijke waarde kan zijn. Onze wens is dan ook dat beleidsmakers in de toekomst ook de mensen met psychische of psychiatrische beperkingen en mensen met verslavingsproblematiek en hun mantelzorgers weten te vinden en hen (nog meer) zullen betrekken bij de ontwikkeling van beleid.

Onze bijzondere dank gaat uit naar onze eigen Mystery Guests, deelnemers van het Programma Lokale Versterking GGZ-WMO in Drenthe.

Marcella Kleine en Harry Holtrust  
Projectmedewerkers Programma Lokale Versterking  
oktober 2007

'De maatschappij dat zijn wij allemaal.  
Maar door te luisteren naar de ervaringen van leven met een beperking,  
komt de maatschappij tot lokale versterking'.

# AFKORTINGEN EN UITLEG GEBRUIKTE TERMEN

Casus	Een voorbeeld-verhaal
Display	Scherf of bord waarop informatie wordt getoond, zoals het nummer dat aan de beurt is.
E-mail	Een bericht dat vanaf de ene computer naar een andere computer wordt verzonden.
Ervaringsdeskundige	Iemand die vanuit eigen ervaring weet wat het is om bijvoorbeeld een bepaalde ziekte, een verslaving of een psychiatrische beperking te hebben.
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
Initiatiefgroep GGZ-WMO Drenthe	Groep ervaringsdeskundigen en mantelzorgers die zich op vrijwillige basis inzet voor het werven van andere ervaringsdeskundigen en mantelzorgers (de Deelnemersraad) om betrokken te worden bij de advisering rondom WMO-beleid, het positief bijstellen van de beeldvorming rond mensen met psychiatrische problematiek of verslavingsproblematiek, alsmede het samenwerken met andere groepen van mensen met beperkingen.
Integraal	Voltallig, geheel
Mantelzorger	Mensen die onbetaald en langdurig voor een ander zorgen bij ziekte of blijvende beperking. Ook intensieve en onbetaalde zorg voor een vriend, vriendin, buurman of buurvrouw valt onder mantelzorg.
Mystery Guest	'Geheimzinnige gast': Iemand die de kwaliteit van een bepaalde dienst of (zorg)aanbod onderzoekt zonder kenbaar te maken wie hij/zij is en in welke hoedanigheid hij/zij dit doet.
Participatie	Meedoen, een aandeel hebben in iets.
PLV	Programma Lokale Versterking; een landelijk Programma welke wordt gesubsidieerd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het PLV heeft tot doel: in elke gemeente in Nederland ggz-ervaringsdeskundigen te vinden en te begeleiden in het behalen van de drie doelen: <ol style="list-style-type: none"><li>1. verbreding van het draagvlak</li><li>2. samenwerking met andere groepen ervaringsdeskundigen</li><li>3. beeldvorming rondom 'psychiatrische cliënten' positief bijstellen door kennisoverdracht</li></ol> teneinde een inbreng te kunnen hebben bij de verdere invulling van de WMO. PLV heeft hiertoe in elke provincie een Initiatiefgroep in het leven geroepen.
Vrijwilliger	Mensen die uit eigen keuze – en niet gedwongen door de situatie - een onbetaalde taak op zich nemen.
VN	Verenigde Naties
Website	Informatie-bladzijde op de computer.
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WMO-loket	Loket van de gemeente waar men geholpen wordt met alle vragen om hulp op het gebied van wonen, zorg en welzijn.
WVG	Wet Voorzieningen Gehandicapten, welke inmiddels is opgegaan in de WMO.

## Bijlage 1. Gebruikte Casussen

### Casus 1 BUURMAN

Als sociale-denkende inwoner van de gemeente heb je oog voor het wel en wee van je buurtgenoten. Het lot van één van je buren treft jou in het bijzonder. Niet alleen omdat je dagelijks geconfronteerd wordt met het wel en wee van deze buurman maar ook omdat je je zorgen maakt over hoe het verder moet met deze man.

Na de dood van zijn vrouw is hij namelijk in een isolement terecht gekomen. Kinderen heeft hij niet en voor zover je weet heeft hij ook geen naaste familie. Er komt niemand over de vloer. Je ziet dat hij zelf geen actie onderneemt om zijn situatie te wijzigen. Hij komt de deur niet uit, hij lijkt te vereenzamen en hij verzorgt zichzelf en zijn huishouden nog nauwelijks. Langzaam maar zeker ontstaat daardoor overlast. Niet alleen zijn huis lijkt een puinhoop maar ook zijn tuin raakt vol met afval. Niet alleen papieren en plastic afval maar ook steeds meer flessen. Je vreest dat er vandaag of morgen ongedierte op af komt. Dat de buurman in zijn eenzaamheid naar de drank heeft gegrepen was je al duidelijk geworden door de geluidsoverlast die hij vooral 's avonds en 's nachts veroorzaakt. Wanneer je wel eens bij hem aanbelt om te proberen iets voor hem te doen, zie je dat hij een verwarde blik in zijn ogen heeft en soms ook wartaal uitslaat. Soms doet hij zelfs agressief tegen je of lijkt hij wel gek! Het is in ieder geval duidelijk dat het niet goed gaat met de buurman en dat hij zelf geen hulp zal zoeken. Ook slaat hij alle hulp van jou af.

Je wilt weten wat de gemeente in zulke gevallen doet. Je wilt echter niet over de rug van de buurman heen ingrijpen en zal daarom ook niet het adres (dus ook je eigen adres) niet aan de gemeente geven. Pas als je alle informatie op een rijtje hebt, kun je daarmee proberen de buurman te overtuigen om hulp te zoeken.

#### **Jouw vragen aan het WMO-loket van de gemeente zijn dan ook oriënterende vragen:**

- **Wie** zou hier kunnen ingrijpen, wie ruimt de rommel op?
- **Wie** zou kunnen helpen om te voorkomen dat de buurman weer rommel maakt?
- Wordt hierbij rekening gehouden met de **privacy** van de buurman, hoe werkt dit precies? Of worden allerlei instanties op de hoogte gebracht zodra de buurman via het WMO-loket hulp zoekt?
- De buurman zal zelf niet naar het loket willen komen, kan het loket eventueel ook **informatie toesturen** naar de buurman?
- Is het mogelijk dat de loketmedewerkers een **huisbezoek** afleggen? De buurman komt immers de deur niet meer uit en zal zeker niet met fiets, auto of openbaar vervoer op stap gaan.
- Als de buurman wel bereid is de deur uit te gaan maar dan op een wijze die hem een veilig gevoel geeft (nl. per taxi), **vergoedt de gemeente de taxikosten** dan in dit geval?
- Wat kan de gemeente **mij adviseren** om voor mijn buurman te doen?
- Stel dat ik op een dag toch besluit om zelf de gemeente nader te informeren over de buurman, **laat de gemeente mij dan weten** wat er gaat gebeuren of welke acties ondernomen zijn?

## Casus 2 BUURVROUW

Je woont al jaren met plezier in dezelfde wijk binnen de gemeente. Een paar maanden geleden heb je nieuwe buren gekregen waarover je aanvankelijk heel tevreden was. Het betrof namelijk een rustig, traditioneel gezin: vader, moeder en twee kinderen. De vader ging overdag naar het werk en de moeder bleef thuis bij de kinderen.

Na verloop van tijd viel je op dat de auto van de buurman steeds vaker voor de deur bleef staan en tegenwoordig staat hij altijd voor de deur en zie je de buurman ook niet meer naar zijn werk vertrekken. Sinds die tijd lijkt er ook wel een verandering in het rustige gezin te zijn gekomen. Overdag is het nog steeds rustig maar 's avonds hoor je tegenwoordig vaak geruzie, geschreeuw van de buurman en hard gehuil van de buurvrouw. Het heeft zelfs al een paar keer geklonken alsof de buurvrouw van pijn krijste.

Je hebt wel eens geprobeerd voorzichtig aan de buurvrouw te vragen hoe het gaat maar ze geeft ontwijkende antwoorden. Je wilt ook eigenlijk niet aandringen want misschien schaamt ze zich vreselijk want ze begrijpt heus wel dat de ruzies niet onopgemerkt blijven in de stilte van de nacht. Eigenlijk wil jij je er ook helemaal niet mee bemoeien, het gaat je ook niets aan.

Maar toch .... Je hoort wel eens op het nieuws dat het ineens vreselijk fout kan gaan in een gezin en dat niemand ooit aan de bel getrokken heeft.

Je bent nog niet zover dat jij nu aan de bel gaat trekken bij de gemeente maar je wilt van het Wmo-loket toch een en ander weten. Misschien om toch op een bepaald moment een melding te maken of alleen maar om voorzichtig de buurvrouw eens op mogelijkheden voor hulp te wijzen.

### **Jouw vragen aan het WMO-loket van de gemeente zijn dan ook oriënterende vragen:**

- **Wie** zou hier kunnen ingrijpen, voor het helemaal uit de hand loopt?
- **Wie** zou kunnen helpen om nog meer ruzies of geweld te voorkomen?
- Wordt hierbij rekening gehouden met de **privacy** van de buurvrouw, hoe werkt dit precies? Of worden allerlei instanties op de hoogte gebracht zodra de buurvrouw via het WMO-loket hulp zoekt? Gaat dit in overleg met de buurvrouw?
- Als de buurvrouw niet zelf naar het loket wil komen omdat zij zich schaamt voor haar situatie, kan het loket haar dan **informatie toesturen**?
- Of is het mogelijk dat de loketmedewerkers een **huisbezoek** afleggen?
- Wat kan de gemeente **mij adviseren** om voor mijn buurvrouw te doen?
- Stel dat ik op een dag toch besluit om zelf de gemeente nader te informeren over het huiselijk geweld dat de buurvrouw wordt aangedaan, **laat de gemeente mij dan weten** wat er gaat gebeuren of welke acties ondernomen zijn?

### **Programma Lokale Versterking**

Eind 2005 is per regio in kaart gebracht hoever de cliëntenparticipatie van mensen met psychische problemen bij gemeenten gevorderd is. De resultaten waren teleurstellend. Het Landelijk Platform GGZ heeft daarom van het ministerie van VWS financiën toegezegd gekregen om in drie jaar de achterstand rond cliëntenparticipatie weg te kunnen werken.

In het 'Programma Lokale Versterking' richt het platform zich op:

- het zoeken en toerusten van (meer) vrijwilligers
- het vergroten van de kennis en deskundigheid van vrijwilligers
- het samenwerken met andere cliëntengroepen
- het geven van voorlichting en informatie aan burgers en gemeenten.

Om hieraan invulling te geven zijn er in het hele land Initiatiefgroepen opgericht.

Voor de provincie Drenthe is het verzoek tot oprichting van een Initiatiefgroep neergelegd bij de Stichting Gebruikersplatform GGZ.

**De Initiatiefgroep GGZ-WMO Drenthe** bestaat uit de volgende personen (ervaringsdeskundigen):

Cor Bras (voorzitter)  
Dick Bralds  
Hans Brandes  
Raymond Bras  
Geert Huls  
Gesinus Timmer

De Initiatiefgroep wordt in haar werkzaamheden bijgestaan door:  
Harry Holtrust en Marcella Kleine

De Initiatiefgroep is bereikbaar via de voorzitter (tel. 06-30471473; e-mail: [initiatiefgroep.ggzwmo@web.nl](mailto:initiatiefgroep.ggzwmo@web.nl) )

**© Initiatiefgroep GGZ-WMO Drenthe/Programma Lokale Versterking  
oktober 2007**

(Voor een) EigenWijze (van) Lokale Belangenbehartiging  
[www.lokaleversterking.nl](http://www.lokaleversterking.nl)