



2023000467



Aan Burgemeester en wethouders
van de gemeente Bloemendaal

Bloemendaal, 7 december 2022

Betreft: advies betreffende spreekuren bij Wmo-loketten in de gemeente Bloemendaal

Geacht college,

Hierbij ons advies naar aanleiding van uw adviesaanvraag over spreekuren bij Wmo-loketten in Vogelenzang en Bennebroek d.d. 9 november 2022. In uw adviesaanvraag beperkt u zich tot de locaties Vogelenzang en Bennebroek; wij zijn zo vrij om ook het (nog overige) Wmo-loket in Bloemendaal in ons advies mee te nemen.

Op dit moment zijn de spreekuren van het Wmo loket als volgt:

Locatie Wmo-loket	openingstijden
Bloemendaal:	alle werkdagen van 9:00 tot 12:00 uur
Bennebroek	iedere maandag van 10:00-12:00 uur
Vogelenzang	iedere woensdag van 10:00 tot 12:00 uur

In de periode aug 2021 tot en met september 2022 is bijgehouden in welke mate de inwoners gebruik maken van deze spreekuren. Dit levert het volgende beeld op:

	Bloemendaal	Bennebroek	Vogelenzang
Aantal uren open/week	15	2	2
Aantal bezoeken/week	5	<1	1,1

Van primair belang is dat een burger met een vraag om hulp vlot en adequaat wordt ondersteund/geholpen. Een vraag of een verzoek om informatie kan mondeling, telefonisch of digitaal worden ingediend. De verdere intake kan op dezelfde manier worden opgepakt, waarbij uitgangspunt is dat bij de aanvraag voor een Wmo-voorziening altijd een keukentafelgesprek wordt ingepland.

Ook huisartsen, tandartsen, enzovoort hebben al jarenlang geen spreekuren meer. Ons voorstel is om de loket-benadering te uniformeren door de fysieke spreekuren per loket te veranderen in de mogelijkheid om telefonisch of digitaal een afspraak te maken voor nader

overleg of een terugbelafsprak. Op die manier kan in minder tijd beter maatwerk worden geleverd.

Door een andere inrichting worden burgers direct en beter geholpen op het moment dat het hun schikt. De responsetijd tussen eerste melding en reactie moet wel zijn geborgd: binnen 48 uur bij werkdagen lijkt ons redelijk en haalbaar. De medewerkers hoeven niet hun kostbare tijd te besteden aan de bemensing van het loket maar kunnen zich richten op de aanpak van problemen waarvoor zo meer tijd en menskracht beschikbaar is.

Dat laatste is geen overbodige luxe; weliswaar zijn er op dit moment geen achterstanden bij de afhandeling van de Wmo-loketten maar om dit zo te houden moeten alle zeilen worden bijgezet.

Tot slot adviseren wij de uniformiteit in Wmo-loketten ook te benadrukken omdat bij dit type discussies nogal eens animositeit ontstaat omdat in de verschillende kernen in de gemeente de werkwijze niet uniform is in de zin dat in Bloemendaal het fysieke WMO-loket alle werkdagen een dagdeel is geopend en in de andere kernen Bennebroek en Vogelenzang maar een dagdeel per week. De boodschap moet zijn: "Door het uniformeren van de werkwijze van het WMO-loket wordt maatwerk geleverd wat de kwaliteit van dienstverlening ten goede komt.

Wij vertrouwen erop hiermee een positieve bijdrage te hebben geleverd aan een constructieve herinrichting van de Wmo-loketten.

Met vriendelijke groeten,



Ellen A.J. Verschuur – van der Voort
Voorzitter Wmo-raad Sociaal domein Bloemendaal