

**Lokaal Loket Oegstgeest
Jaarverslag 2014**

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van het Lokaal Loket Oegstgeest. Het Lokaal Loket Oegstgeest is het informatiepunt waar inwoners terecht kunnen voor informatie over wonen, welzijn, mantelzorg, vrijwilligerswerk en inkomensondersteuning. Het loket is een eerste ingang en biedt antwoord en informatie bij eerstelijns vragen. Wanneer nodig wordt vanuit het Lokaal Loket een eerste contact richting ondersteuning en voorzieningen gelegd.

Het Lokaal Loket Oegstgeest is een samenwerking tussen de gemeente Oegstgeest, Radius, ActiVite en woningstichting Buitenlust.

Het Lokaal Loket Oegstgeest heeft in 2014 diverse ontwikkelingen doorgemaakt. Er was veel aandacht voor het toewerken naar een passende aansluiting op het Sociaal Team Oegstgeest. Daarnaast vroegen ontwikkelingen in de samenleving en het sociale beleid om aanpassingen in de informatievoorziening: minder nadruk op maatwerkvoorzieningen en meer nadruk op ondersteuning aan mantelzorgers en de mogelijkheden voor vrijwilligers.

In 2015 zal de rol van het Lokaal Loket en de aansluiting op het Sociaal Team Oegstgeest verder worden uitgekristalliseerd.

In dit jaarverslag worden de highlights van de ontwikkelingen die in 2014 bij het Lokaal Loket Oegstgeest hebben plaatsgevonden weergegeven.

Veel leesplezier.

Ariene Volmer
Coördinator Lokaal Loket Oegstgeest

Toegang tot het Lokaal Loket Oegstgeest

Het Lokaal Loket Oegstgeest (LLO) is een informatieloket: inwoners kunnen bij het LLO terecht voor informatie over allerlei onderwerpen. Een laagdrempelige toegang tot het LLO is dan ook van groot belang.

Om de laagdrempeligheid van het LLO te versterken is eerder al gekozen voor centrale huisvesting bij het Centrum voor Jeugd en Gezin en één gezamenlijk spreekuur voor alle vragen over zowel opvoeden en opgroeien als de LLO-vragen.

De informatievoorziening vanuit het LLO vindt plaats via diverse kanalen:

- Digitaal middels de website
- Fysiek middels het inlooppunt op de Lijtweg
- Telefonisch en per mail

Op de volgende pagina's leest u hier meer over.

Goede communicatie is noodzakelijk om inwoners bekend te maken met het bestaan en de functie van het Lokaal Loket.

Het LLO is in 2014 middels diverse communicatiekanalen onder de aandacht gebracht: bijvoorbeeld door advertenties in de Oegstgeester Courant, aanwezigheid bij avonden voor nieuwe inwoners en door aandacht voor het LLO in de gemeentegids, op de calamiteitenkaart etc. Op de website van het Lokaal Loket wordt met regelmaat aandacht geschonken aan actuele lokale informatie zoals het mantelzorgcafé, GGZ informatiebijeenkomsten en activiteiten in het dorp. Tot slot brengen de samenwerkingspartners Radius, Bureau Informele Zorg (ActiVite) en medewerkers van de gemeente het LLO tijdens hun contacten met inwoners onder de aandacht.

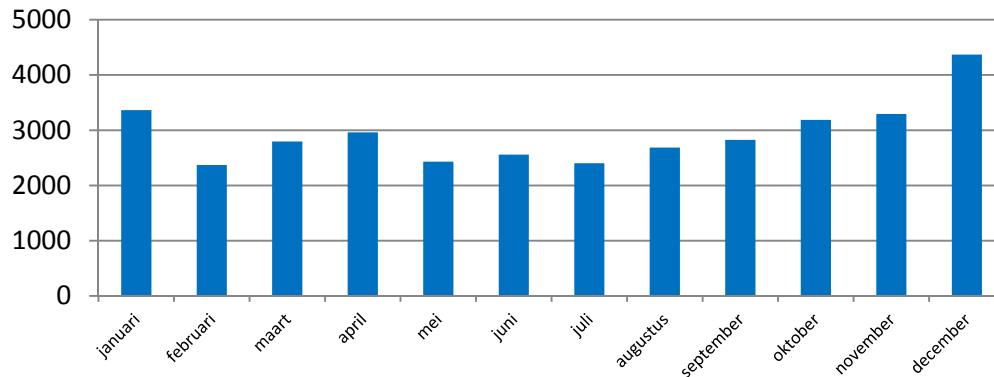
Op aanwijzing van signalen vanuit de seniorenraad is de bewegwijzering van het LLO aan de Lijtweg verduidelijkt.

Virtueel Lokaal Loket

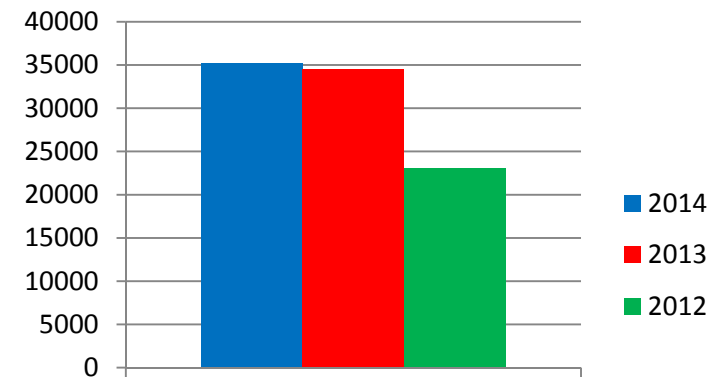
De website van het Lokaal Loket speelt een belangrijke rol in het makkelijk toegankelijk maken van informatie. In de bezoekersaantallen is terug te zien dat er veel gebruik wordt gemaakt van de website. Onderwerpen waar met regelmaat naar wordt gezocht zijn (senioren)woningen en verpleeghuizen, vrijwilligerswerk en informatie over WMO-voorzieningen en vergoedingen.

In het kader van de ontwikkelingen in het sociale domein, waarin mantelzorgers en vrijwilligers een steeds belangrijker rol gaan spelen is in 2014 meer uitgebreide informatie voor vrijwilligers toegevoegd aan de website. In 2013 was dit al gedaan voor mantelzorg. Op de website van het LLO kunnen inwoners nu ook terecht voor informatie over de vrijwilligersverzekering, vrijwilligersvergoeding, deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers en wordt er een duidelijke link gelegd met Dorpskracht. De komende periode zal de informatievoorziening voor beide onderwerpen verder worden uitgebreid.

Eind 2014 is de informatie op de website van het Lokaal Loket uitgebreid met informatie over het Sociaal Team Oegstgeest. In 2015 wordt een nieuwe website voor het Sociaal Team ontwikkeld waarop de huidige informatie van de Lokaal Loket website een plek krijgt.



Bezoeken website Lokaal Loket 2014



Bezoeken website

Klantcontacten Lokaal Loket

Niet iedereen met een vraag vindt zijn weg op Internet. Voor inwoners die het prettig vinden een plek te hebben waar ze iemand hun vraag kunnen voorleggen, is het inlooppunt op de Lijtweg beschikbaar. Niet alle binnenlopers weten duidelijk wat hun vraag precies is. De balie-assistent kan hen hierbij helpen en meedenken over de te nemen stappen.

De uitvoerend medewerkers van de samenwerkende organisaties zijn per eind 2013 gestopt met het bemensen van de fysieke spreekuren en zijn betrokken vanuit de back-office. Nu is de LLO/CJG-assistente vijf dagdelen per week aanwezig om simpele vragen te beantwoorden en klanten in contact te brengen met een betreffende collega. Deze opzet van het inlooppunt werkt goed. De assistente is goed op de hoogte van de sociale kaart in Oegstgeest en heeft korte lijnen met medewerkers van de samenwerkende organisaties.

Het totaal aantal klantcontacten (inlooppunt, telefonisch, email) is iets gestegen: 196 t.o.v. 170 in 2013. De meeste contacten waren met binnenlopers tijdens het spreekuur. Ook wordt er regelmatig telefonisch contact opgenomen. Verreweg de meeste contacten vonden plaats met de hulpvrager zelf, maar ook familie en hulpverleners leggen regelmatig hun vraag voor aan het LLO.

Aan klanten bij het LLO wordt door middel van een aantal korte vragen gevraagd hoe tevreden ze zijn met de geboden dienstverlening. Klanten geven aan over het algemeen tevreden tot volledig tevreden zijn over de mate waarin ze antwoord op hun vraag hebben gekregen, de snelheid waarmee de vraag is afgehandeld en de manier waarop ze zijn geholpen.

De onderwerpen waarover vragen gesteld werden liepen sterk uiteen: WMO-vervoersvoorzieningen, Hulp bij Huishouden, Maatschappelijk Werk, ondersteuning bij de administratie, activiteiten voor ouderen, aanvraag bijzondere bijstand, cultureel educatieve regeling, alarmering, thuiszorg. De dienstverlening door het Lokaal Loket bestond met name uit informatieverstrekking, afgifte aanmeldformulieren en toeleiding naar collega's binnen en buiten de back-office.



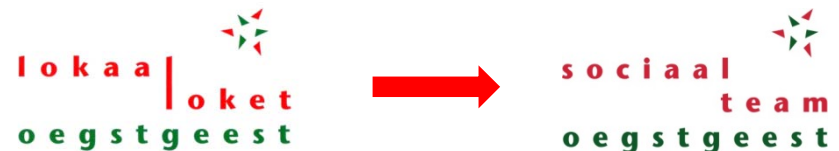
Aansluiting op het sociaal domein

Samenwerken

Vanuit het Lokaal Loket wordt actief afstemming gezocht met andere partijen in het sociale domein. Bijvoorbeeld door deelname aan het mantelzorgoverleg en de kennisnetwerkplaats waar diverse zorgaanbieders bij elkaar komen. Door deelname krijgt het LLO input vanuit andere partijen waarop ze haar dienstverlening kan afstemmen en wordt input richting de organisaties geleverd. Door de koppeling tussen het Lokaal Loket en het Centrum voor Jeugd en Gezin (één spreekuur, één assistent, één coördinator) wordt in deze overleggen ook de link met jeugd gelegd.

Aansluiting op Sociaal Team Oegstgeest

In 2013 is een herziening van de structuur van het Lokaal Loket ingezet. Zo zijn medewerkers van de samenwerkende partijen uit de front office teruggetrokken en is er een balie-assistente voor zowel het Lokaal Loket als het Centrum voor Jeugd en Gezin aangesteld. In 2014 is verder onderzocht hoe de rol van het Lokaal Loket passend zou kunnen zijn met de komst van het Sociaal Team Oegstgeest. De informatiefunctie van het Lokaal Loket heeft overlap met die van het Sociaal Team. Voor de website van het Sociaal Team is dan ook uitgegaan van de huidige website van het Lokaal Loket, met de vele informatie die daarop te vinden is. En omdat het Lokaal Loket al langere tijd bestaat en relatief bekend lijkt te zijn onder inwoners in Oegstgeest is ervoor gekozen bij de vormgeving voor het Sociaal Team Oegstgeest uit te gaan van het bestaande beeldmerk van het Lokaal Loket.



Financieel jaarverslag

Voor het Lokaal Loket was in 2014 een bedrag van €14.085 begroot. De werkelijke uitgaven in 2014 bedroegen €7.247.

- Website www.lokaalloketoegstgeest.nl (onderhoud en hosting) € 990
- Digitaal registratiesysteem klantcontacten €1.100
- Aanpassingen website (informatie vrijwilligers, informatie Sociaal Team) €1.290
- PR (advertenties, calamiteitenkaart, gemeentegids, folders, bewegwijzering) €2.240
- Verrekening financiële bijdrage 2013 samenwerkende partijen €1.527
- Overige kosten (praktische zaken) € 100

Het resterende budget is teruggevloeid in de algemene middelen van de gemeente.

Voor het Lokaal Loket worden daarnaast door de gemeente ± 4 uren coördinatie en ± 5 uren balie-assistentie per week ingezet.

Over 2014 is geen financiële bijdrage van de deelnemende partijen gevraagd in verband met de ontwikkelingen van het Sociaal Team en de rol die de partijen daarbinnen hebben. Er is afgesproken nieuwe (financiële) afspraken te maken binnen de samenwerkingsovereenkomst die voor het Sociaal Team wordt opgesteld.

Doorontwikkeling Lokaal Loket

Voor 2015 bestaan de volgende ontwikkelpunten voor de inloop- en virtuele functie van het Lokaal Loket:

- Er worden nieuwe afspraken gemaakt tussen het inlooppunt van het Lokaal Loket en de teamleden van het Sociaal Team: bijvoorbeeld over doorgeleiding van vragen, maar ook over het op peil houden van de kennis van de assistente over het werk van het Sociaal Team en de samenwerkende organisaties;
- Er wordt actief gezocht naar en meegedacht in mogelijkheden waarop het inlooppunt en de website ondersteunend kunnen zijn aan initiatieven binnen het sociale domein. Zo wordt bijvoorbeeld onderzocht hoe het fysieke inlooppunt een functie kan hebben voor Dorpskracht: door het bieden van een fysieke plek voor een openbare 'zuil' voor dorpskracht.net en eventueel iemand die meedenkt bij het vinden van een vrijwilliger of vrijwilligersfunctie;
- Er wordt een nieuwe website voor het Sociaal Team Oegstgeest ontwikkeld, waarop de huidige informatievoorziening van de LLO-website een plek krijgt;
- Er zal extra aandacht uitgaan naar communicatie over de informatie- en contactmogelijkheden van het Sociaal Team, zodat inwoners hier goed mee bekend raken.