

'Het Loket Wonen, Zorg, Welzijn  
vanuit de visie van de burger'

**RPCP Den Haag e.o.:**  
**- Stuurgroep Wonen, Zorg, Welzijn:**

Mevrouw L. Borsboom  
De heer J.E. Graniewski  
De heer C.G. de Klerk  
Mevrouw A.P. Leget  
Mevrouw D.A. v.d. Meeren-de Graaf  
De heer E.F. Meulenkamp  
Mevrouw C.P. Warmerdam-v.d. Ende

**- Medewerker RPCP Den Haag e.o.:**

Mevrouw S. Vos

**December 2004**

Geactualiseerd maart 2005

**Inhoudsopgave**

	Pagina
§ 1. Inleiding	3
§ 2. 'Het Loket': wensen en behoeften vanuit de burger	4
§ 3. Aan welke voorwaarden dient de 'Het Loket' te voldoen vanuit de wensen en behoeften van de burger?	6
§ 4. Samenvattend: 'Het Loket': definitie, doelstelling en doelgroep vanuit het perspectief van de burger	9
§ 5. Rol van partijen betrokken bij 'Het Loket'	10
§ 6. Conclusies/aanbevelingen	10

Literatuurlijst

Bijlage 1: leden Stuurgroep Wonen, Zorg en Welzijn

## §1. Inleiding

De Provincie Zuid-Holland heeft het Regionaal Patiënten Consumenten Platform Den Haag en omstreken (RPCP Den Haag e.o.) en Regionaal Netwerk Ouderen Den Haag (RNO Den Haag) in 2004 subsidie verleend voor Wonen, Zorg en Welzijn.

Volgens de prestatieafspraken binnen deze subsidie zijn er twee belangrijke doelen:

- A. Het onderzoeken van de behoefte aan een professioneel aangestuurde, gebundelde en laagdrempelige dienstverlening, die –zonder medische indicatie– kan worden aangeboden aan ouderen, chronisch zieken en gehandicapten zodat deze doelgroepen zolang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Dit volgens de opzet van *WonenPlus* zoals de afgelopen jaren werd ontwikkeld in Noord-Holland, op initiatief van de Provinciale overheid.
- B. *Maken van een plan van aanpak/programma van eisen voor de toekomstige loketdienstverlening.*

### *Onderzoek Wonen Plus*

De kern van *WonenPlus* is dat er een *onafhankelijk* aanspreekpunt is, waar hulpvragers voor informatie, advies en bemiddeling van diensten terecht kunnen. De onafhankelijkheid van het aanspreekpunt wordt door de burger als belangrijk uitgangspunt gezien. Het RPCP Den Haag e.o. en het RNO Den Haag hebben het Tympaan Instituut gevraagd een inventarisatie van het huidige dienstenaanbod te maken en de mogelijkheden van *WonenPlus* in de Haagse regio te verkennen. De resultaten van dit onderzoek zijn vastgelegd in het rapport "*WonenPlus.....pluspunt?*" (oktober 2004). De conclusie is dat het in de Haagse regio vooral zinvol lijkt om te werken aan het stroomlijnen van informatie, versterking van 'Het Loket' en versterking en uitbreiding van het bestaande aanbod. Ook de bemiddelingsfunctie dient daarin vorm te krijgen.

### *Plan van aanpak/programma van eisen voor toekomstige loketdienstverlening*

In deze notitie worden de eisen voor de toekomstige loketdienstverlening nader uitgewerkt. Uitgangspunt in '**Het Loket**' is de ontwikkeling van een integraal loketsysteem.

Ten behoeve van het project heeft het RPCP Den Haag e.o. een stuurgroep en een klankbordgroep ingesteld. De stuurgroep is maandelijks bij elkaar geweest. De leden van de stuurgroep hebben een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van het rapport van Tympaan, aan het plan van aanpak/programma van eisen voor toekomstige loketdienstverlening en de verdere strategie naar gemeentes en zorgaanbieders. Tevens hebben de leden op lokaal niveau gesprekken gevoerd om draagvlak te creëren voor het project. De klankbordgroep is twee keer bij elkaar geweest. De leden zijn geïnformeerd over ontwikkelingen en hebben reacties geleverd op de ontwikkelde voorstellen.

In deze notitie wordt uitgewerkt wat de wensen en behoeften zijn van de burger bij de ontwikkeling van 'Het Loket'.

Om daarop antwoord te krijgen zijn de volgende punten uitgewerkt:

- Wat zijn de wensen en behoeften van de burger ten aanzien van 'Het Loket'? §2
- Aan welke voorwaarden dient 'Het Loket' te voldoen vanuit de wensen en behoeften van de burger? §3
- Hoe kan vanuit de wensen en behoeften van de burger 'Het Loket' worden omschreven (definitie, doelstelling en doelgroep)? §4
- Wat kan de rol van betrokken partijen zijn in 'Het Loket'? §5
- Conclusies/aanbevelingen §6

## §2. 'Het Loket': wensen en behoeften vanuit de burger

### Waarom is er behoefte aan 'Het Loket'?

De burger die vragen heeft op het gebied van Wonen, Zorg en Welzijn, wordt geconfronteerd met een woud van regelingen zoals de WVG, de AWBZ, huursubsidie en allerlei andere regelingen. In het kader van de naderende Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), waardoor een aantal wetten en regelgeving op elkaar worden afgestemd, heeft de ontwikkeling van 'Het Loket' op lokaal niveau prioriteit.

In het rapport "Wonen Plus.....pluspunt? worden een aantal redenen genoemd:

#### Aanbod van informatie

- ❑ het is voor de burger vaak heel lastig om informatie te vinden over diensten waaraan zij behoefte hebben.
- ❑ vaak is er wel informatie, maar door de hoeveelheid ziet de burger door de bomen het bos niet meer. Het brengt de burger in verwarring.
- ❑ de verschillende informatiekanaalen zijn onvoldoende op elkaar afgestemd.
- ❑ de informatie is te versnipperd en daardoor onoverzichtelijk voor een aantal groepen. Daardoor bereikt het die bepaalde groepen niet. Dit zijn vaak juist de kwetsbaren die er wel behoefte aan hebben, vooral als zij acute behoefte hebben aan hulp. De burger ervaart die onduidelijkheid als belemmering.

#### De wijze van informatieverstrekking

- ❑ de wijze van informatieverstrekking sluit onvoldoende aan en bereikt vooral de sociaal geïsoleerde<sup>1</sup> niet, waaronder veel oudere ouderen (75+). Deze groep maakt geen of weinig gebruik van informatieboekjes, brochures en de mogelijkheden die de computer biedt (internet).
- ❑ de informatie is niet altijd even duidelijk, is niet toegesneden op het niveau van de doelgroep en met onduidelijke lay-out (kleur/lettertype/lettergrootte).
- ❑ het computergebruik: er wordt steevast vanuit gegaan dat mensen in het bezit zijn van een computer. Als dat echter al het geval is, dan nog is het aantal mensen dat moeite heeft met het gebruik ervan talrijk. In dat geval is ondersteuning bij het aanleren van vaardigheden noodzakelijk.

#### De wijze van informatieverwerking

- ❑ de informatieverwerking laat vaak te wensen over. Om nieuwe informatie op te nemen is het van belang dat de informatie meerdere keren en bij voorkeur ook op meerdere manieren wordt aangeboden (schriftelijk, mondeling). *De praktijk wijst uit dat een actieve persoonlijke benadering bij de doelgroep 75+ goede resultaten oplevert.* Het activerend huisbezoek, uitgevoerd door onafhankelijke adviseurs, is daar een goed voorbeeld van.

---

<sup>1</sup> Sociaal isolement blijkt onder alle leeftijdsgroepen voor te komen. Risicogroepen zijn: mensen die gescheiden zijn of verweduwd, allochtonen, mensen met een lage opleiding en/of laag inkomen, stadsbewoners, mensen zonder werk, mantelzorgers, eenoudergezinnen (Hortulanus et al., 2003; Machielse, 2003; Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, 1997).

### **Wat zijn de wensen en behoeften van de burger?**

Vanuit deze knelpunten zijn door de burger een aantal wensen en behoeften geformuleerd rondom informatievoorziening en 'Het Loket':

1. de vraag centraal
2. onafhankelijk en objectieve adviezen
3. de vraag wordt integraal benaderd: alles wat iemand nodig heeft
4. zeggenschap/regie in eigen hand
5. keuzemogelijkheden/keuzevrijheid
6. goede toegankelijkheid
7. ondersteuningsaanbod naar behoefte
8. volledig én samenhangend aanbod
9. centrale rol/regierol gemeenten
10. specifieke aandacht voor moeilijk bereikbare doelgroepen

### **Toelichting op de wensen en behoeften**

#### **1. De vraag centraal**

De vraag van de burger dient uitgangspunt te zijn bij het zoeken naar oplossingen voor zijn probleem. De burger vindt dat het aanbod teveel wordt bepaald door de producten en diensten van aanbieders en te weinig aansluit bij zijn wensen en behoeften (behoefte aan maatwerk).

#### **2. Onafhankelijke en objectieve adviezen**

De burger vindt het belangrijk dat het advies dat hij krijgt onafhankelijk en objectief is. Hij vindt dat dit alleen mogelijk is als de vraag ook vanuit dit uitgangspunt benaderd wordt. Daarom is het wenselijk dat degene aan wie hij een vraag stelt, niet gebonden is aan een bepaalde aanbieder. Dit heeft consequenties voor de wijze waarop 'Het Loket' georganiseerd wordt, met name voor de rol die aanbieders daarin vervullen.

#### **3. De vraag wordt integraal benaderd: alles wat iemand nodig heeft**

De burger ervaart een probleem en maakt geen onderscheid tussen wonen, zorg en welzijn. Hij wil een oplossing van zijn totale probleem. De loketmedewerker zoekt de oplossing binnen de verschillende terreinen van wonen, zorg en welzijn.

#### **4. Zeggenschap/regie in eigen hand**

De burger heeft behoefte aan ondersteuning in het proces van zoeken naar oplossingen voor zijn probleem of beantwoording van zijn vraag. Maar wil daarbij wel de zeggenschap/regie over eigen leven behouden.

#### **5. Keuzemogelijkheden/keuzevrijheid**

De burger wil in vrijheid een keuze kunnen maken die past bij zijn behoeften. Maar hij kan die keuze pas maken als het aanbod bekend is. Het aanbod is nu vaak ondoorzichtig en complex. Daarom dienen organisaties duidelijk informatie over hun aanbod te geven zodat de burger het aanbod kan vergelijken.

#### **6. Goede toegankelijkheid**

De burger, waaronder ouderen en mensen met een psychische functiebeperking, moet goede toegang hebben tot 'Het Loket' en de voorzieningen die via 'Het Loket' beschikbaar zijn. Daarom dient aan een aantal voorwaarden te worden voldaan.

De voorwaarden zijn:

- a. bereikbaarheid loket
  - telefonisch goed bereikbaar
    - één telefoonnummer
    - tenminste tijdens kantooruren
  - fysiek goed bereikbaar
    - mensen met een functiebeperking/rolstoel en andere hulpmiddelen kunnen het loket goed bereiken
  - virtueel goed bereikbaar (via de website)
- b. toegankelijkheid voorzieningen
  - beschikbaarheid en bekendheid van voorzieningen
  - betaalbaarheid: ouderen, mensen met een lichamelijke, verstandelijke en psychische functiebeperking zijn financieel kwetsbaar. Door de bezuinigingen zijn zij al extra getroffen. Het probleem is dat ze niet de luxe hebben om van het aanbod af te zien, zij zijn er afhankelijk van.

### **7. Ondersteuningsaanbod naar behoefte**

De burger wil dat de vraag centraal staat. Dus ook de behoefte aan ondersteuning hangt af van de vraag.

### **8. Volledig én samenhangend aanbod**

De burger wil dat het aanbod op het terrein van wonen, zorg en welzijn zo volledig mogelijk is en zo goed mogelijk op elkaar aansluit. En daardoor zoveel mogelijk aan zijn wensen en behoeften kan voldoen.

### **9. Centrale rol/regierol gemeenten**

De gemeente is de enige instantie waar wonen, zorg en welzijn bij elkaar komt.

### **10. Specifieke aandacht voor moeilijk bereikbare doelgroepen**

De burger wil dat er aandacht is voor moeilijk bereikbare groepen waaronder allochtonen, ouderen, doven, blinden en mantelzorgers. Deze groepen worden veelal niet via bestaande kanalen bereikt; zij hebben een meer persoonlijke en actieve benadering nodig (zie ook doelgroep 75+).

## **§3. Aan welke voorwaarden dient 'Het Loket' te voldoen vanuit de wensen en behoeften van de burger?**

In paragraaf 2 is toegelicht wat de wensen en behoeften zijn van de burger in het proces van vraag tot aanbod. In deze paragraaf wordt toegelicht wat dit betekent voor de organisatie van 'Het Loket'.

### 3.1 Structuur van 'Het Loket'

Er dient een samenhangend loketsysteem op meerdere locaties ontwikkeld te worden. Hierbij wordt zoveel mogelijk uitgegaan van bestaande structuren en voorzieningen. In 'Het Loket' dient aan de genoemde wensen en behoeften van de burger te worden voldaan. Daarvoor biedt een heldere *Front-* en een *Back-office* structuur de meeste garanties.

*Front-office*: dit is de naam voor een fysiek loket waar burger en loketmedewerker contact met elkaar hebben.

*Back-office*: dit dekt alles dat er achter het loket gebeurt; mensen en instrumenten die ervoor zorgen dat hetgeen wat de Front-office met de burger afspreekt, ook daadwerkelijk gebeurt. (bron; actieprogramma woonservicezones Leidschendam-Voorburg).

*Front-office*

In de Front-office zijn partijen betrokken die onafhankelijk van het aanbod werken. Deze partijen zouden in een samenwerkingsverband (bijvoorbeeld een stichtingsvorm) bijeengebracht kunnen worden.

Betrokken partijen kunnen zijn: Gemeenten (vanwege de regiefunctie) en onafhankelijke cliëntenorganisaties (MEE, ouderenadviseur mantelzorgorganisaties, cliëntenorganisaties).

In de Front-office van 'Het Loket' werken diverse partijen samen om de burger professioneel te ondersteunen bij het zoeken naar een antwoord op zijn vragen op het gebied van wonen, zorg en welzijn en het zoveel mogelijk helpen oplossen van zijn probleem.

In detail betekent het voorgaande dat in 'Het Loket' de volgende taken worden uitgevoerd: de vraag analyseren, ondersteunen, registreren, evalueren, signaleren<sup>2</sup>, belangen behartigen.

De loketmedewerker ondersteunt de burger met:

- a. *vraagverduidelijking*; complexe vragen beschrijven en analyseren. Wat is het probleem van de burger en hoe vertalen we dat uiteindelijk in termen van het gewenste aanbod. Vraagverheldering is belangrijk. De burger weet vaak niet wat hij zelf wil en kent ook de mogelijkheden niet die er zijn om de vraag beantwoord te krijgen
- b. *informatie/advies*; het op onafhankelijke, objectieve wijze informeren en adviseren over voorzieningen
- c. *begeleiding*; het in gang zetten van procedures om in aanmerking te komen voor een product/dienst
- d. *bemiddeling*; het actief verbinden van de vraag van de burger op een passend aanbod

De inzet van de verschillende functies hangt af van:

- het moment van de vraag, het begin in het proces tot het eindpunt in het proces
- de ondersteuningsbehoefte van de burger

*Back-office*

In de Back-office presenteren aanbieders hun producten en diensten.

3.2 Uitgangspunten/programma van eisen

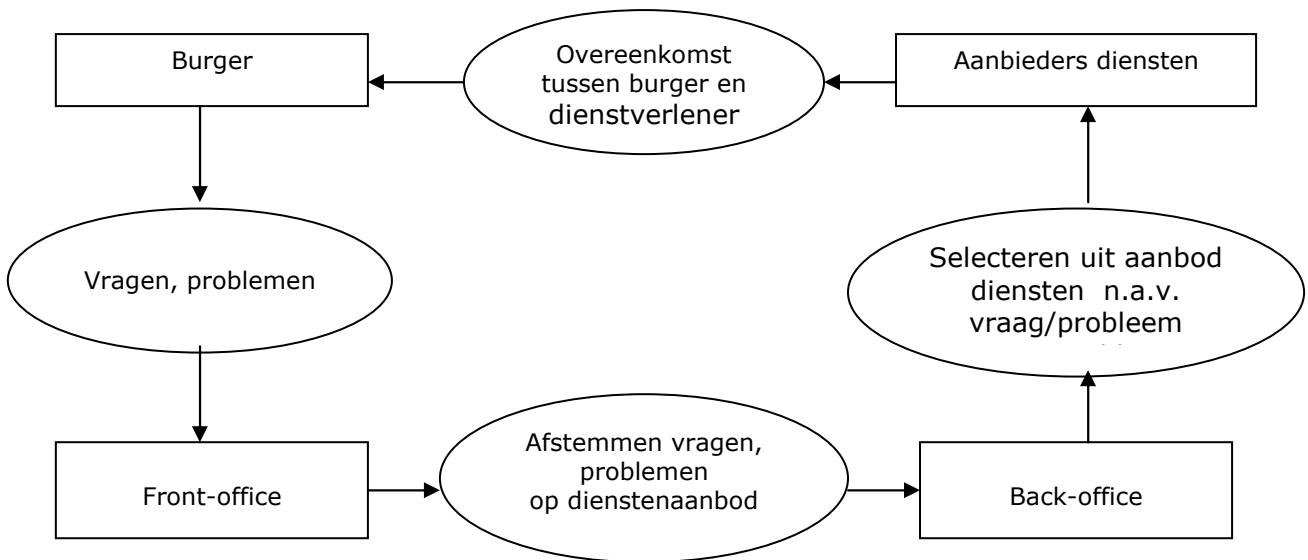
Het uiteindelijke doel is dat er lokaal een *loketsysteem* tot ontwikkeling komt, waarin afhankelijk van de grootte van de stad/het dorp een aantal Front-offices worden ingericht, met daaraan gekoppeld een aantal partijen in de Back-office.

Organisaties, overheden, potentiële aanbieders van producten en diensten, dienen hun medewerking te verlenen door informatie aan medewerkers van de Front-office te verstrekken. Dit is noodzakelijk om inzicht te hebben in een totaal aanbod aan voorzieningen. Die informatie vormt de basis waarop de burger geïnformeerd kan worden.

---

<sup>2</sup> Signalering op basis van de bundeling van vragen, wensen en behoeften o.a. te verkrijgen d.m.v. huisbezoeken, o.a. van vrijwilligersorganisaties ( Zonnebloem e.d.) en mantelzorgorganisaties.

Schematisch is 'Het Loket' als volgt opgebouwd:



Tussen de Front-offices onderling en tussen Front- en Back-office zullen afspraken gemaakt moeten worden over de samenwerking. Daartoe moet eerst duidelijk zijn welke partijen verantwoordelijk zijn voor de ontwikkeling en uitvoering van 'Het Loket'. Bij de ontwikkeling en uitvoering van 'Het Loket' dienen een aantal partijen betrokken te worden:

#### Organisaties met een eigen aanbod en een centrale rol

- Stichting Welzijn Ouderen
- Woningcorporaties
- Verzorgings- en verpleeghuizen
- Thuiszorginstellingen
- 

#### Overige dienstenleveranciers

- Vrijwilligersorganisaties
- Sociaal Cultureel Werk
- Maatschappelijk Werk
- Sociaal Raadslieden
- Steunpunten Mantelzorg
- Projecten Huisbezoek
- Meer bewegen voor Ouderen
- 

#### Overige betrokkenen

- Belangenorganisatie
- Centrale informatieloketten
- Regionale Indicatiecommissies
- Gemeente
- Zorgkantoor
- Provincie

Verder moet voor de opzet en inrichting van 'Het Loket' een programma van eisen worden opgesteld.

*Programma van eisen:*

- 'Het Loket' is een onafhankelijk aanspreekpunt dat geen hiërarchische binding heeft met een aanbieder van diensten
- Posities bepalen van partijen in 'Het Loket'
- 'Het Loket' kan structureel zijn ingebed in de gemeentelijke organisatie
- 'Het Loket' is een professionele organisatie
- Er zijn kwaliteitseisen en een kwaliteitssysteem (b.v. procedures staan op papier)
- Medewerkers krijgen een training
- Binnen 'Het Loket' wordt informatie verzameld over de vragen van de burger, die gebruikt wordt als bron voor de analyse van gegevens en de daarop gebaseerde ontwikkeling van een toekomstig zorgaanbod
- Bepalen van de vorm, inhoud en procedures
  - *omvang takenpakket* (mensen, middelen) Front-office/Back-office
  - *delegatie*; begrenzings bepalen tussen partijen die samenwerken
  - *differentiatie*; verschillende loketten met verschillende, doch heldere uitgangspunten, inhoud en werkwijze
  - *specialisatie*; vanuit specifieke problemen kunnen experts worden ingezet op vooraf vastgestelde locaties, die vervolgens weer bij iedereen in het systeem bekend zijn
- Ontwikkeling toetsbare kwaliteitseisen ten aanzien van de partijen die samenwerken in 'Het Loket'
- Uitvoering onderzoek kwaliteit dienstverlening 'Het Loket'

De kwaliteit van de medewerkers bepaalt mede hoe succesvol deze functies uitgevoerd kunnen worden. Hoe beter toegerust de medewerker is, hoe meer er in de Front-office zelf afgehandeld kan worden. Dat ontlast de Back-office.

#### **§4. Samenvattend: 'Het Loket': definitie, doelstelling en doelgroep vanuit het perspectief van de burger**

In §2 zijn de wensen en behoeften vanuit de burger aangegeven, in §3 is beschreven aan welke voorwaarden 'Het Loket' dient te voldoen vanuit de wensen en behoeften van de burger. Vanuit deze paragrafen wordt duidelijk hoe 'Het Loket' gedefinieerd kan worden, wat de doelstelling is en welke doelgroep er is voor 'Het Loket'.

*Definitie 'Het Loket'*

'Het Loket' is een samenhangend geheel van Front- en Back-office, waarin diverse partijen op het gebied van wonen, zorg en welzijn samenwerken ten behoeve van de burger. In dit loketsysteem wordt gezocht naar een antwoord op de vraag van de burger en/of de toeleiding naar een passend aanbod op die vraag. De plaats kan een fysiek loket zijn, een call-center (telefoonnummer loket) of internetsite (website loket).

*Doelstelling 'Het Loket'*

In 'Het Loket' richt men zich vooral op het in samenspraak met de burger een antwoord zoeken op zijn vragen op het gebied van wonen, zorg en welzijn. In het bijzonder op die groep burgers die ondersteuning nodig heeft in het proces om van vraag tot aanbod te komen.

Doel is dat de burger een op maat gesneden aanbod ontvangt. Dit geldt zowel voor voorzieningen waar wel en waar geen indicatie voor nodig is.

Kernactiviteiten van 'Het Loket' zijn:

- Het geven van informatie op basis van een analyse van de vraag.
- Het samen met de burger zoeken naar individuele oplossingen in de vorm van een pakket van voorzieningen.
- Het signaleren van bepaalde trends op basis van de vraag.
- Het vertalen van vragen, wensen en behoeften op zodanige wijze dat subsidiegevers (gemeenten, verzekeraars) en aanbieders het aanbod kunnen aanpassen aan het gewenste voorzieningenniveau.

#### Doelgroep

De doelgroep van 'Het Loket' is de burger met een vraag op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Zowel ouderen als mensen met een lichamelijke, verstandelijke en/of psychische functiebeperking.

De doelgroep van gemeenten wordt met de komst van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) uitgebreid met personen die momenteel nog recht hebben op een verstrekking in het kader van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), dit is langdurige niet verzekerbare zorg. Per januari 2006 gaat het om de burger die behoefte heeft aan huishoudelijke hulp.

### **§5. Rol van betrokken partijen bij 'Het Loket'**

De Stuurgroep Wonen, Zorg en Welzijn ziet belangrijke rollen voor partijen die betrokken zijn bij 'Het Loket'.

#### Provincie

- Stimuleren/harmoniseren van een beleid ten aanzien van de burger zodat geen grote regionale verschillen ontstaan
- Projectmatig faciliteren
- Uitwisselen van kennis op gemeentelijk niveau (bijvoorbeeld via een op te richten Platform)

#### Gemeente

- Belangrijkste regisseur voor informatievoorziening naar de burger

#### Zorgaanbieders

- Leveren van de informatie ten behoeve van de Front-office en diensten vanuit de Back-office aan de burger.

#### RPCP

- Meehelpen opbouwen van 'Het Loket' vanuit het perspectief van de burger
- Onafhankelijke kwaliteitstoetsing van 'Het Loket'
- Specifieke regionale informatievoorziening
- Actief informeren van burgers in de regio door gebruik te maken van hun netwerk
- Ondersteunen beleidsvorming vanuit de burger
- Partij in de Back-office, Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) verzorgt klachtopvang

### **§6. Conclusies/aanbevelingen**

Om de informatievoorziening aan de burger te verbeteren is het noodzakelijk dat er een samenhangend loketsysteem wordt ontwikkeld: 'Het Loket'!

Bij 'Het Loket' kan de burger terecht met al zijn vragen op lokaal niveau op het gebied van wonen, zorg en welzijn.

In 'Het Loket' staat de vraag van de burger centraal. Uitgangspunt is dat het aanbod de vraag volgt. 'Het Loket' verbindt vraag en aanbod. Het registreren en analyseren van de vraag van de burger is de basis voor het afstemmen van vraag en aanbod. Een goed informatiesysteem biedt inzicht in de voorzieningen die voor de burger nodig zijn. De subsidiegevers i.c. gemeenten, verzekeraars en aanbieders kunnen hun aanbod daarop afstemmen. Het gaat erom dat de burger voorzieningen krijgt die aansluiten bij zijn wensen en behoeften. Het uiteindelijke doel is dat de burger langer zelfstandig kan blijven functioneren en participeren in de samenleving.

Het RPCP Den Haag e.o. ondersteunt patiënten/consumentenpartijen die in het veld actief zijn bij het versterken van hun positie op de terreinen wonen, zorg en welzijn. Door middel van het bundelen van de kennis en inzichten en het ondersteunen van deze partijen kan het RPCP Den Haag e.o. bijdragen aan het proces om de informatievoorziening aan burgers te optimaliseren en door evaluatie van gegevens een impuls te geven voor toekomstig beleid.

#### Conclusie

Er is al veel bereikt. Samenwerking tussen loketfuncties op gemeentelijk niveau en aanbieders van diensten vindt plaats. Verbetering van die functies is mogelijk met aandacht voor onafhankelijkheid van 'Het Loket'.

#### Aanbeveling

Werken aan verdere verbeteringen van 'Het Loket' vanuit het perspectief van de burger.

**Literatuurlijst**

Bureau Public Health. 2004. *Wijkloketten voor gezondheidszorg, dienstverlening en (aangepast) wonen in Haagsche aandachtswijken; een instrument voor autonomie*. Den Haag.

Gemeente Leidschendam-Voorburg. 2004. *Woonserviceszones in Leidschendam & Voorburg, actieprogramma*.

RPCP-AM. 2004. *Wonen, zorg en welzijn. Aandachtspunten van zorgvragers*. Hoofddorp, RPCP-AM.

Nienhuis, T., de Wit, J.P. 2004. *Wonen Plus...Pluspunt?* Den Haag, Stichting Tympaan Instituut.

**Bijlage 1: leden stuurgroep Wonen, Zorg en Welzijn**

Mevrouw L. Borsboom, medewerker RPCP Den Haag e.o.; voorzitter Stuurgroep  
De heer J.E. Graniewski, lid Overleg Samenwerkende Ouderenbonden (OSO)  
De heer C.G. de Klerk, lid Regionaal Netwerk Ouderen (RNO)  
Mevrouw A.P. Leget, lid Organisaties Chronische Patiënten (OCP)  
Mevrouw D.A. v.d. Meeren-de Graaf, lid RMO-Haaglanden  
De heer E.F. Meulenkamp, lid ANBO 50+  
Mevrouw C.P. Warmerdam-v.d. Ende, lid Regionaal Netwerk Cliëntenraden (RNO),  
Landelijk Overleg Cliëntenraden (LOC)