



Kortrijk, 1 juni 2010

## Gemeente Best met Bestwijzer staat op nummer 3 in de Top 100 van Wmo-loketten in Nederland

Beste,

Op woensdag 17 maart werd door Stichting VraagWijzer Nederland bekend gemaakt dat **Gemeente Best** met **Bestwijzer** op **nummer 3** staat in de Top 100 van Wmo-loketten.

Even ter verduidelijking: Stichting VraagWijzer is de visie achter het Wmo-loket dat bestaat uit één of meer plekken binnen een Gemeente waar burgers terecht kunnen voor informatie, advies of ondersteuning bij het verkrijgen van passende voorzieningen vooral op het terrein van wonen, welzijn, zorg en inkomensondersteuning. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zorgt ervoor dat iedereen kan meedoen aan de maatschappij en zelfstandig kan blijven wonen. De Gemeente heeft de taak om te organiseren dat er een plek is waar iemand zit die snapt wat de burger bedoelt. Daar kan dan een Wmo-medewerker wijzen op alle mogelijkheden die er zijn.

Van bij het begin werd duidelijk gesteld dat de Gemeente Best dit geheel zou regisseren. Met betrekking tot de andere deelnemende organisaties werden een aantal selectievoorwaarden opgesomd en een eerste concept voor inrichting van het gebouw kreeg vorm. Er kwam een samenwerking met totaalinrichter BALISTA bv en kantoormeubelproducent MEWAF International nv. De hoge kostprijs van het gebouw vroeg om een **optimale benutting** die het best via **flexwerken** bereikt kon worden. Het **Unchained Working-principe** werd geïntroduceerd. Er werden thematische werkgroepen opgericht voor ICT en om klantenprocessen onder handen te nemen.

Er is steeds één aanspreekpunt, één casemanager die verantwoordelijk is voor het resultaat. **De vraag gaat op pad en niet de klant.** Er wordt gestreefd naar een **cliëntvolgsysteem**. Met betrekking tot de doorverwijzing moeten duidelijke afspraken gemaakt worden. De verschillende sociale organisaties zouden bij elkaar afspraken moeten kunnen inplannen. Het moest dus mogelijk zijn om **ongebonden aan tijd** en **plaats** te werken via een **draadloos netwerk**. Op alle **werkplekken** moesten **niet persoonsgebonden pc's** en **draadloze telefonie** voorzien worden.

Dit inspirerend en functioneel kantoor is noodzakelijk om de gewenste cultuur en klantenwaarden te verwezenlijken. Daarom worden **werkplekken gedeeld** en wordt het **clean desk principe** gevolgd. Dit helpt de medewerkers communiceren met de collega's, over organisaties heen. Kennis wordt beter gedeeld en toegepast en projectwerking of samen werken rond één klant wordt makkelijker. Het werk wordt losgekoppeld van plaats en tijd. Dit versterkt het gevoel van medeverantwoordelijk zijn omdat de werkplek niet meer afgebakend is. Naast gedeelde werkruimtes zijn er ook **stiltewerkplekken**.



FOTO: BALISTA BV

Onthaalbalie - Mewaf FLEXBOX

Het gebouw moest ook een sociale plek worden, een **informatiepunt** en een **boeiende** plek waar het niet altijd over zware thema's als hulp of zorg gaat. Het moet **laagdrempelig** zijn. Je moet er kunnen binnenlopen, ook gewoon om met iemand te praten.

De klant komt binnen in een **informatiemarkt** waar hij zelfstandig of met hulp informatie kan verzamelen. De **onthaalbalie** bevindt zich achteraan in deze ruimte, zodat de bezoeker zich vrij voelt om eerst zelf rond te kijken of vrijblijvend



FOTO: MEWAF

Onthaalbalie - Mewaf FLEXBOX

Achter de spreekkamers bevinden zich de **open kantoorwerkplekken** en de **individuele stille werkruimtes**.



FOTO: BALISTA BV

Open kantoorwerkplekken - Mewaf FLEXBOX en Metro-kast



FOTO: MEWAF

Ontmoetingspunt

te zoeken naar informatie. Tegelijkertijd behoudt de onthaalbediende het overzicht en kan, indien nodig, vragen of hij kan helpen indien iets specifiek gezocht wordt.

Daarnaast is er een **open adviescentrum** waar de klant in een persoonlijk gesprek met medewerkers van de deelnemende organisaties, vragen kan bespreken. Meer **privacygevoelige gesprekken** vinden plaats in **spreekkamers**.



FOTO: MEWAF

Spreekkamers - Mewaf FLEXBOX



FOTO: BALISTA BV

Stille werkruimtes - Mewaf Lounge-werkplek

Tot slot biedt Bestwijzer de gelegenheid om te **ontmoeten**. In dit **ontmoetingspunt** kunnen verschillende activiteiten plaats vinden. De belangrijkste activiteit is een eetpunt van het zorgcentrum zelf.

In totaal werken er 70 tot 80 mensen in het gebouw. Eén keer per maand is er een gebruikersoverleg tussen de medewerkers van alle professionele organisaties. Doelstelling is de uitwisseling van ervaringen en kennis tussen de verschillende organisaties te stimuleren.



- Bronnen:
- Beschrijving Bestwijzer Definitief - 22 september 2009
  - [www.bestwijzer.nl](http://www.bestwijzer.nl)
  - Visiedocument Bestwijzer
  - Overige notities van de gemeente Best mbt de vorming van een Wmo-loket
  - Interview en plaatsbezoek dd 27/05/09 met Mevr. Nicole Mallant, senior beleidsmedewerker maatschappelijke ontwikkeling bij de gemeente Best en verantwoordelijk voor coördinatie en ontwikkeling van Bestwijzer



FOTO: MEWAF

Stille werkruimtes - Mewaf Lounge-werkplek



FOTO: MEWAF

Laagdrempelige informatiemarkt en onthaalbalie

Indien u nog vragen hebt of andere informatie over ons productengamma of onze firma wenst, kan u altijd contact opnemen.

U kan steeds de afbeeldingen in 'hoge resolutie' opvragen, evenals ons logo Mewaf.

De afbeeldingen kunnen voor redactionele doeleinden gebruikt worden.

Indien u uw artikel wenst te illustreren door publicatie van één van onze foto's of van onze teksten, gelieve dan de volgende bron te vermelden: 'Mewaf | Balista BV'.

Ons referentieadres is :

Mewaf International,  
Baliestraat 3, B-8510 Marke  
Tel: +32 (0)56 24 19 11  
[www.mewaf.com](http://www.mewaf.com)  
[www.unchainedworking.eu](http://www.unchainedworking.eu)

Met vriendelijke groeten,

Agnès Pringiers  
pers & public relations officer  
Tel.: +32 (0)56 23 77 31  
Fax: +32 (0)56 23 78 09  
GSM: +32 (0)479 97 93 14  
[apringiers@mewaf.be](mailto:apringiers@mewaf.be)